

BAB II

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Landasan Teori

Landasan teori adalah berkaitan dengan teori-teori yang digunakan sebagai bahan kajian dalam penelitian ini. Teori-teori tersebut ialah Sumber Daya Manusia, konflik kerja, beban kerja, lingkungan kerja dan apakah faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap stres kerja. Adapun teori-teori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Supomo dan Nurhayati (2018:6) MSDM merupakan suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen dari *planning, organizing, leading, dan controlling* dalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi, transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrialisasi, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien. Menurut Mangkunegara (2017:2) MSDM merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan

pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kemudian menurut Afandi (2018:3) MSDM merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat peranan. Sedangkan menurut Badriyah (2017:36) MSDM merupakan bagian ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada peraturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan.

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi Manajemen SDM sebagai fungsi manajerial merupakan tugas dalam mengelola manusia secara efektif dan efisien. Adapun fungsi operasional Manajemen SDM menurut Elbadiansyah (2019:6) yaitu :

- a. Pengadaan (*Recruitment*), pengadaan adalah langkah – langkah penarikan, seleksi, penempatan dan orientasi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- b. Pengembangan (*Development*), pengembangan itu adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoristik, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- c. Pengintegrasian (*Integration*), Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan korporasi dan kebutuhan karyawan atau SDM agar tercapainya kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan antar semua pihak.
- d. Pemeliharaan (*Maintenance*), Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau menaikkan kondisi psikis, raga dan kesetiaan karyawan, agar mereka tetap bekerja sampai akhir waktu yang ditentukan atau pensiun.
- e. Kompensasi (*Compensation*), Kompensasi itu adalah pemberian balas jasa baik itu berbentuk uang (gaji) atau barang kepada karyawan dengan secara langsung atau tidak langsung sebagai imbalan atas apa yang sudah diberikan kepada perusahaan.
- f. Pemberhentian (*Seperation*) adalah putusnya hubungan kerja seorang karyawan dengan suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, dan sebab lainnya.

3. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Larasati (2018:7) peran Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut :

- a. Merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan proses rekrut (penarikan, seleksi, penempatan).
- b. Menempatkan karyawan bersarkan prinsip *the right man in the right place and the right job*.
- c. Menetapkan upah gaji dan cara memberikan kompensasi dan insentif.
- d. Menciptakan program kesejahteraan, pembangunan, promosi, mutasi, pensiun dan pemberhentian.
- e. Mengatur program pendidikan, pelatihan dan penilaian prestasi kerja
- f. Mengembangkan komitmen kerja.
- g. Mensosialisasikan, melaksanakan, dan mengevaluasi program K3.
- h. Menyelesaikan perselisihan antar karyawan.
- i. Mendengar dan memberilan solusi terkait keluhan karyawan.
- j. Menganalisa penawaran dan permintaan SDM pada masa yang akan datang.
- k. Mengawasi perkembangan serikat buruh

- l. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan SDM perusahaan pada khususnya
- m. Mengawasi undang – undang perburuhan dan kebijakan balas jasa perusahaan sejenis

4. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hambali (2016:15) Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah perbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. Manajemen sumber daya manusia memiliki empat tujuan diantaranya sebagai berikut:

a. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap keuntungan 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 bertujuan 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 aktivitasnya dalam organisasi.

2.1.2 Konflik Kerja

1. Pengertian Konflik Kerja

Konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik juga dapat diartikan sebagai hubungan antara dua pihak atau lebih (individu atau kelompok) yang memiliki tujuan atau kepentingan yang berbeda. Menurut Hasibuan (2016:199) konflik kerja adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian, dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan. Kemudian menurut Mangkunegara (2017:155) konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap

dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan yang telah terjadi. Sedangkan menurut Rivai (2015:99) konflik kerja yaitu ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota - anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi.

Dari pengertian konflik kerja menurut para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa konflik merupakan pertentangan antar sesama anggota maupun kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang jika tidak diatasi segera akan dapat menimbulkan potensi kerugian untuk kelompok itu sendiri.

2. Faktor Penghambat Konflik

Menurut Wirawan (2016:15) faktor yang dapat menghambat terjadinya konflik adalah berikut ini:

- a. Mencegah gangguan kepada anggota organisasi untuk fokus pada visi, misi dan tujuan organisasi
- b. Memahami orang lain dan menghormati keberagaman
- c. Meningkatkan kreativitas
- d. Meningkatkan keputusan melalui pertimbangan berdasarkan pemikiran berbagai informasi dan sudut pandang

- e. Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan melalui peran serta pemahaman bersama dan kerja sama.
- f. Menciptakan iklim organisasi konflik dan lingkungan kerja yang mendukung.

3. Faktor Pendorong Konflik

Menurut Wirawan (2016:7) faktor pendukung konflik dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Keterbatasan Sumber

Manusia selalu mengalami keterbatasan sumber-sumber yang diperlukannya untuk mendukung kehidupannya. Dalam organisasi sumber-sumber yang dimaksud bisa berupa anggaran, fasilitas kerja, jabatan, kesempatan untuk berkarier, dan sebagainya.

b. Tujuan yang Berbeda

Konflik terjadi karena pihak - pihak yang terlibat konflik mempunyai tujuan yang berbeda. Konflik bisa juga terjadi karena tujuan pihak yang terlibat konflik sama, tetapi cara untuk mencapainya berbeda.

c. Saling tergantung atau interdependensi tugas

Konflik terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik memiliki tugas yang tergantung satu sama lain.

d. Deferensiasi Organisasi

Salah satu penyebab terjadinya konflik dalam organisasi adalah tugas dalam birokrasi organisasi dan spesialisasi tenaga kerja pelaksanaannya.

e. Ambiguitas Yurisdiksi

Pembagian tugas yang tidak definitif akan menimbulkan ketidakjelasan cakupan tugas dan wewenang unit kerja dalam organisasi. Dalam waktu yang bersamaan, ada kecenderungan pada unit kerja untuk menambah dan memperluas tugas dan wewenangnya.

f. Pribadi Orang

Ada orang yang memiliki sifat kepribadian yang mudah menimbulkan konflik, seperti selalu curiga dan berpikiran negatif kepada orang lain, egois, sombong, selalu merasa paling benar, kurang dapat mengendalikan emosinya, dan ingin menang sendiri.

g. Sistem Imbalan yang tidak layak

Diperusahaan, konflik antara karyawan dan manajemen perusahaan sering terjadi, di mana manajemen perusahaan system imbalan yang dianggap tidak adil atau tidak layak oleh perusahaan.

h. Komunikasi yang tidak baik

Salah satu faktor komunikasi yang menyebabkan konflik seperti distorsi, informasi yang tidak tersedia, dengan bebas dan penggunaan bahasa yang tidak dimengerti oleh pihak –pihak yang melakukan komunikasi.

i. Perlakuan tidak manusiawi

Perlakuan tidak manusiawi dan melanggar hak asasi manusia dimasyarakat dan organisasi menimbulkan perlawanan dari pihak yang mendapat perlakuan tidak manusiawi.

4. Manfaat Konflik

Dibalik terjadinya perbedaan persepsi atau pandangan yang menyebabkan konflik, ternyata konflik memiliki manfaat. Manfaat manajemen konflik menurut Marwansyah (2016:308) adalah sebagai berikut:

- a. Memunculkan masalah-masalah yang tersembunyi ke permukaan, sehingga ada kemungkinan untuk diselesaikan.
- b. Mendorong orang untuk mencari pendekatan yang lebih tepat untuk memperoleh hasil yang lebih baik lagi.
- c. Meningkatkan kesadaran diri dan kesadaran terhadap orang lain dan masalah-masalah yang mereka hadapi.
- d. Menyempurnaan proses pengambilan keputusan
- e. Menyebabkan perubahan – perubahan.

5. Dimensi dan Indikator Konflik Kerja

Berdasarkan uraian diatas, indikator - indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi dari teori dan pendapat para ahli, Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian. Dalam mengukur variabel konflik kerja, penelitian ini mengadaptasi indikator menurut Rivai (2015: 69) sebagai berikut:

a. Konflik dalam diri seseorang

Seseorang dapat mengalami konflik internal dalam dirinya karena ia harus memilih tujuan yang saling bertentangan. Ia merasa bimbang mana yang harus dipilih atau dilakukan konflik dalam diri seseorang juga dapat terjadi karena tuntutan tugas yang melebihi kemampuannya.

b. Konflik antar individu

Konflik antar individu sering kali disebabkan oleh adanya perbedaan tentang isu tertentu, tindakan, dan tujuan, dimana hasil bersama sangat menentukan.

c. Konflik antar anggota

Suatu kelompok dapat mengalami konflik substantif atau konflik afektif. Konflik substantif adalah konflik yang terjadi karena latar belakang keahlian yang berbeda. Sedangkan konflik afektif adalah konflik yang terjadi didasarkan atas tanggapan emosional terhadap suatu situasi tertentu

d. Konflik antar kelompok

Konflik antar kelompok terjadi karena masing-masing kelompok ingin mengejar kepentingan atau tujuan kelompoknya masing - masing.

2.1.3 Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan suatu konsep yang multidimensi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai definisi yang tepat. Banyak ahli yang telah mengemukakan definisi beban kerja sehingga terdapat beberapa definisi yang berbeda mengenai beban kerja. Pengertian beban kerja sering ditafsirkan sebagai suatu hal yang memberatkan atau menekan bagi kehidupan seseorang. Menurut Moekijat (2021:144) beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Kemudian menurut Utomo (2020:175) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Fajarwati (2018:20) beban kerja adalah jumlah atau kuantitas pekerjaan yang harus dilakukan karyawan untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil dari beberapa pengertian para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah kumpulan pekerjaan yang diberikan pihak perusahaan kepada karyawan berserta waktu penyelesaiannya.

2. Jenis Beban Kerja

Menurut Koesmowidjojo (2017:22) terdapat dua jenis beban kerja, diantaranya :

a. Beban Kerja Kuantitatif

Beban kerja kuantitatif adalah beban yang timbul karena tugas yang diberikan bisa terlalu banyak atau terlalu sedikit baik dari sisi tugas maupun waktu penyelesaian

b. Beban Kerja Kualitatif

Beban kerja kualitatif adalah beban yang timbul karena karyawan merasa tidak mampu mengerjakan tugas yang diberikan karena ketidaksesuaian antara tugas yang diberikan dengan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan.

3. Dimensi dan Indikator Beban Kerja

Menurut Karasek dalam Rizky dan Afrianty (2018:49) beban kerja memiliki 4 dimensi diantaranya sebagai berikut :

a. Tuntutan Psikologi

Suatu keadaan ketidakseimbangan antara persepsi individu terhadap tuntutan atas diri mereka (yang berhubungan dengan pekerjaan) dan kemampuan mereka untuk mengatasi tuntutan – tuntutan tersebut, contohnya seperti individu merasa bahwa pekerjaan menuntut dirinya untuk bekerja cepat, bekerja keras, dan bekerja secara berlebihan untuk menyesuaikan tugasnya sehingga membuatnya sangat sibuk dan tertekan psikis.

b. Ambiguitas Peran

Karyawan tidak memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas yang disebabkan oleh kurangnya informasi atau pengetahuan yang cukup dan jelas dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dan hal ini tentunya akan menghambat kinerja dan menjadi beban tersendiri bagi karyawan apabila tidak melaksanakan tugas dengan baik.

c. Konsentrasi.

Beban kerja yang dirasakan akan berkurang apabila para karyawan konsentrasi dalam proses bekerja atau menyelesaikan sesuatu, karena pekerjaan tersebut akan lebih cepat terselesaikan jika karyawan konsentrasi terhadap apa yang dikerjakan tanpa terdistraksi oleh apapun.

d. Gangguan Mental dan Jiwa

Suasana hati atau perasaan yang diterima seseorang yang terus tertekan atau kehilangan minat dalam beraktivitas, contohnya seorang merasa lebih tertekan mental dan jiwanya apabila melihat rekan kerjanya lebih cepat dalam mengerjakan pekerjaan yang telah diberikan.

Menurut Koesomowidjojo (2017:33) , terdapat beberapa indikator yang mampu mengetahui besar kecilnya beban kerja yang dirasakan karyawan diantaranya sebagai berikut :

a. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Kemudian pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan standar pekerjaan yang ditetapkan perusahaan dimana karyawan dapat mengerjakan pekerjaan yang sama setiap harinya sesuai dengan *job desk* masing-masing jabatan. Seperti contoh, karyawan yang berada pada divisi produksi tentunya akan berhubungan dengan sejauh mana kemampuan dan pemahaman dalam penguasaan mesin –mesin produksi untuk membantu mencapai target produksi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan memberikansosialisasi SOP (*Standard Operating Procedur*) 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) Mengevaluasi setiap proses kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau lembaga atau instansi.
- 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.
- 7) Mengurangi beban kerja karyawan dan meningkatkan kredibilitas karyawan.

b. Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan memengaruhi 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.

c. 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.

4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Sedangkan menurut Koesoemowidjojo (2017:24), faktor- faktor yang memengaruhi beban kerja diantaranya:

a. Faktor Internal

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

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal dalam dunia kerja juga akan memengaruhi beban kerja karyawan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti:

1) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja 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 atau ruang produksi, rendahnya kesadaran untuk melakukan manajemen ruangan sehingga akibat 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

Tugas-tugas fisik adalah suatu alat dan saranabantu 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 suara mesin atau produksi suara lainnya yang akan timbul selama dalam proses produksi, membuat ketidaknyamanan bagi karyawan.

2.1.4 Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Bahri (2018:40) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerja serta pengaturan kerja baik secara perorangan maupun kelompok. Kemudian Bahri (2018:40) menambahkan bahwa lingkungan kerja adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan stres kerja seorang karyawan. Sedangkan menurut Afandi (2018:66) lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada pada lingkungan para karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas dan perannya seperti suhu ruangan, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, dan kebersihan tempat kerja dan memadai atau tidaknya perlengkapan kerja.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan apapun yang terjadi dan ada pada lingkungan kerja karyawan yang mana menjadi satu faktor yang penting dalam perusahaan karena dengan situasi lingkungan kerja yang kondusif dapat membuat pegawai merasa nyaman dan mengerjakan tugasnya

dengan maksimal sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi yang telah disusun.

2. Jenis – Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Silitonga (2020:55) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, diantaranya :

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara maupun tidak langsung, lingkungan kerja fisik ini dibagi menjadi 2 kategori, diantaranya lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan seperti meja, kursi, dan pusat kerja, kemudian lingkungan perantara atau yang mempengaruhi kondisi karyawan seperti suhu ruangan, sirkulasi udara, kelembaban, kebersihan, bau yang tidak sedap dan lain sebagainya.

b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan yang bersifat *horizontal* maupun *vertical*.

3. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Setiap jenis lingkungan kerja memiliki faktor – faktor yang mempengaruhi, berikut adalah faktor – faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik dan non fisik :

a. Faktor – Faktor lingkungan kerja fisik

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan Sedarmayanti dalam Silitonga yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja terkait dengan karyawan :

- 1) Penerangan / cahaya di tempat kerja
- 2) Temperatur / suhu udara di tempat kerja
- 3) Kelembaban di tempat kerja
- 4) Sirkulasi di tempat kerja
- 5) Kebisingan di tempat kerja
- 6) Getaran mekanis di tempat kerja
- 7) Bau tidak sedap di tempat kerja
- 8) Tata warna di tempat kerja
- 9) Dekorasi di tempat kerja
- 10) Musik di tempat kerja
- 11) Keamanan di tempat kerja

b. Faktor – Faktor lingkungan kerja non fisik

Menurut Silitonga (2020:68) faktor – faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja non fisik terbagi menjadi 2, diantaranya :

1) Hubungan kerja antar karyawan dengan pimpinan (*Vertical*)

Sikap yang tunjukan atasan terhadap bawahan memberikan pengaruh bagi karyawan dalam melaksanakan aktivitas. Sikap yang bersahabat, saling menghormati, dan menghargai sangat diperlukan dalam hubungan antar karyawan dengan pimpinan untuk kerjasama dalam mencapai tujuan perusahaan tanpa rasa tertekan antara semua pihak.

2) Hubungan kerja antar karyawan (*Horizontal*)

Hubungan kerja antar karyawan sangat diperlukan juga mengingat perusahaan memberikan pekerjaan kepada karyawan itu pasti ada keterkaitan satu sama lain dan harus berkelompok, apabila hubungan ini tidak dijaga maka pekerjaan yang diberikan tidak akan menjadi maksimal dan perusahaan menjadi rugi dalam segala aspek. Salah satu untuk mengatasi masalah hubungan kerja adalah dengan membudayakan komunikasi dan musyawarah dalam menentukan keputusan.

4. Dimensi Lingkungan Kerja

a. Lingkungan kerja fisik

Semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di tempat kerja.

b. Lingkungan kerja non fisik

Semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik itu dengan atasan maupun rekan kerja dan bawahan

5. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Suwondo dan Susanto (2015:41) Indikator lingkungan kerja diantaranya sebagai berikut :

- a. Tata ruangan
- b. Sirkulasi udara di tempat kerja
- c. Pencahayaan
- d. Hubungan karyawan dengan pimpinan
- e. Hubungan antar karyawan

6. Manfaat Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik dapat memicu produktivitas dan kinerja karyawan. Menurut Siagian (2015:103) berpendapat bahwa manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Selain itu, lingkungan kerja juga dapat berpengaruh pada motivasi dan komitmen organisasi, kemudian prestasi kerja muncul sebagai akibat dari situasi kerja yang ada didalam perusahaan. Prestasi tersebut mencerminkan perasaan

karyawan mengenai senang atau tidak senang, nyaman atau tidak nyaman atas lingkungan kerja perusahaan dimana ia bekerja.

2.1.5 Stres Kerja

1. Pengertian Stres kerja

Menurut Salleh dan Bakar (2018:48) Stres kerja adalah perasaan yang melambangkan sebagai kekuatan, tekanan, kecenderungan atau upaya seseorang dalam mental pada pekerjaan. Kemudian menurut Siagian (2016:97) menyebutkan bahwa stres kerja merupakan kondisi dimana terjadi ketegangan yang mengakibatkan perubahan terhadap kondisi fisik, jalan pikiran, dan emosi. Apabila stres yang timbul tidak diatasi dengan segera, maka akan berakibat pada kemampuan seseorang berinteraksi secara baik dengan lingkungan sekitarnya. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017:157) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang terlalu banyak. Stres kerja juga dapat mengakibatkan seseorang mengalami tekanan dan kekuatan mental pada dirinya serta perubahan kondisi fisik, jalan pikiran dan emosi.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Fahmi (2016:278) stres yang dialami oleh seseorang biasanya dibagi dua faktor yang menjadi penyebabnya, yaitu:

a. Stres karena tekanan dari dalam (faktor internal)

Kondisi ini biasanya membuat seseorang betul - betul berada dalam keadaan yang tidak nyaman.

b. Stres karena tekanan dari luar (faktor eksternal)

Kasus faktor eksternal dapat kita sebut sebagai kondisi tekanan pekerjaan dari tempat dimana ia bekerja.

Sementara faktor yang berasal dari individu seperti permasalahan keluarga.

Sedangkan menurut Hasibuan (2016:204), antara lain sebagai berikut :

- a. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
- b. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar.
- c. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.
- d. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja
- e. Balas jasa yang terlalu rendah.
- f. Masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain lain.

3. Penyebab Stres Kerja

Stres kerja dialami oleh karyawan disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya :

- a. Faktor intrinsik pekerjaan meliputi keadaan fisik lingkungan kerja yang tidak nyaman
- b. Faktor peran individu dalam organisasi kerja
- c. Faktor hubungan kerja antara karyawan.
- d. Faktor pengembangan karier
- e. Faktor struktur organisasi dan suasana kerja
- f. Faktor diluar pekerjaan (kepribadian dan keluarga)

4. Dampak Stres Kerja

Menurut Fahmi (2016:279) dampak stres kerja pada karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Sulit berpikir fokus.
- b. Nafsu makan berkurang.
- c. Terjadi penurunan produktivitas organisasi.
- d. Tingkat keamanan perusahaan menjadi lemah.

Dampak lain diakibatkan oleh stres kerja adalah hubungan kurang harmonis dengan rekan kerja dan juga berdampak pada kesehatan karyawan itu sendiri.

Stres kerja juga membawa dampak yang positif diantaranya meningkatkan kemampuan otak, meningkatkan imunitas jangka pendek, membuat lebih kuat, membuat kreatif, dan memotivasi untuk sukses disegala bidang yang ditekuni.

Stres akan membawa kepada hal yang negatif atau positif tentunya tergantung terhadap diri karyawan masing - masing, mereka memilih untuk menjadikan tekanan atau stres yang dialami sebagai beban atau batu loncatan menjadi pribadi yang lebih baik.

5. Mengatasi Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2016:204) bagaimana pengaruh stres kerja terhadap karyawan bersangkutan? Prestasi kerja karyawan yang stres pada umumnya akan menurun karena mereka mengalami ketegangan pikiran dan perilaku yang aneh, pemarah dan suka menyendiri. Jadi, stres harus diatasi sedini mungkin.

Untuk mengatasi stres dilakukan dengan pendekatan kejiwaan dan konseling. Konseling adalah pembahasan suatu masalah dengan seorang karyawan, dengan maksud membantu karyawan tersebut agar dapat mengatasi masalah secara lebih baik. Fungsi konseling:

- a. Pemberian nasihat, yaitu dengan mengarahkan mereka dalam pelaksanaan serangkaian kegiatan yang diinginkan.
- b. Penentraman hati, yaitu dengan meyakinkan karyawan bahwa dia mampu untuk mengerjakan tugas-tugasnya salkan dilaksanakan sungguh-sungguh.

- c. Komunikasi, yaitu melakukan komunikasi dua arah, formal dan informal, *vertical* maupun *horizontal* dan umpan balik harus ditanggapi manajer secara positif serta diberikan penjelasan seperlunya.
- d. Pengenduran ketegangan emosional, yaitu memberikan kesempatan bagi orang tersebut untuk mengemukakan problem yang dihadapinya secara gamblang dan jangan diinterupsi sampai dia selesai mengemukakannya. Baru kemudian kita berikan pengarahan yang bersifat rohani dan psikologis.
- e. Penjernihan pemikiran, yaitu pembahasan problem secara serius dengan orang lain, membantu seseorang untuk berfikir realistis dan objektif mengatasi masalahnya

6. Dimensi Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017 : 597) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi dan indikator yaitu sebagai berikut:

a. Stres Lingkungan

Merupakan ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi dan politik sehingga menyebabkan stress kerja karyawan karena karyawan merasa tenaganya tidak dibutuhkan lagi.

b. Stres Organisasi

Merupakan dimensi yang berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, peran dan pribadi.

c. Stres Individu

Merupakan dimensi mengenai kehidupan pribadi masing – masing karyawan yaitu masalah keluarga, masalah ekonomi, pribadi dan kepribadian karyawan.

7. Indikator Stres Kerja

Menurut Robbins (2016:4) indikator stres kerja terbagi menjadi lima, diantaranya :

a. Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja dan letak fisik.

b. Tuntutan peran

Merupakan hal yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.

c. Tuntutan antar pribadi

Merupakan tekanan yang diberikan oleh karyawan lain.

d. Struktur Organisasi

Gambaran instansi yang identik dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab.

e. Kepemimpinan organisasi

Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi.

2.2 Landasan Empiris

Tabel 2.1
Landasan Empiris

| No | Nama/Tahun/Judul Penelitian | Variabel dan Dimensinya | Metode dan Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|----|---|--|---|---|
| 1. | <p>Aglis Andhita Hatmawan (2016)</p> <p>Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Serta Lingkungan Kerja Terhadap Stres Pegawai Pt. Pln (Persero) Area Madiun Rayon Magetan</p> <p>Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Vol 4, No 1. 2016. E-ISSN : 2477 – 4995, P-ISSN : 2302 – 6251</p> | <p>Konflik Kerja :</p> <p>a. Konflik diri sendiri</p> <p>b. konflik antar individu</p> <p>c. konflik antar kelompok</p> <p>Beban Kerja :</p> <p>a. penggunaan waktu kerja</p> <p>b. kondisi pekerjaan</p> <p>Lingkungan kerja ;</p> <p>a. penerangan /pencahayaan</p> <p>b. sirkulasi udara</p> <p>c. kebisingan</p> <p>Stres Kerja :</p> <p>a. stres lingkungan</p> <p>b. stres individu</p> <p>c. stres organisasi</p> | <p>Metode : Kuantitatif</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linier Berganda</p> | <p>Hasil menunjukkan bahwa konflik kerja dan beban kerja serta Lingkungan kerja berpengaruh pada stres kerja karyawan PT PLN (Persero) di Area Madiun Rayon Magetan</p> |

| No | Nama/Tahun/Judul Penelitian | Variabel dan Dimensinya | Metode dan Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|----|--|---|---|--|
| 2. | <p>Esther Endang Dwi Lestari, Sri Langgeng Ratnasari (2018)</p> <p>Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan Pt. Viking Engineering Batam</p> <p>Jurnal Trias Politika, Vol 2, No 2. 2018. E-ISSN 2597 -7423, P-ISSN : 2597 – 7431</p> | <p>Konflik Kerja :</p> <p>a. perbedaan pendapat b. perbedaan pemikiran c. perbedaan kepentingan</p> <p>Beban Kerja :</p> <p>a. beban waktu b. beban usaha mental c. beban tekanan</p> <p>Komunikasi ;</p> <p>a. pemahaman b. kesenangan c. tindakan</p> <p>Stres Kerja :</p> <p>a. kebutuhan fisiologis b. kinerja menurun c. kinerja tidak optimal</p> | <p>Metode : Kuantitatif</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linier Berganda</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja, beban kerja, dan komunikasi secara simultan Berpengaruh signifikan Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Viking Engineering Batam</p> |

| No | Nama/Tahun/Judul Penelitian | Variabel dan Dimensinya | Metode dan Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|----|--|--|---|---|
| 3. | <p>Devy Anggita Puspita Sari, Inayat Hanum Indriati, Anindita Imam Basri (2021)</p> <p>Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Stres Kerja Karyawan Puri Mataram Resto & Wahanan Wisata Yogyakarta</p> <p>Jurnal Penelitian Ekonomi Bisnis Vol 1, No 1.2021. E-ISSN : 2774-9738, P-ISSN : 2776-5679</p> | <p>Kepemimpinan :</p> <p>a. pengaruh ideal b. stimulasi intelektual c. motivasi inspirasi d. konderasi.</p> <p>Beban Kerja :</p> <p>a. tuntutan psikologi b. ambiguitas peran c. konsentrasi</p> <p>Lingkungan kerja ;</p> <p>a. lingkungan kerja fisik b. lingkungan kerja non fisik</p> <p>Stres Kerja :</p> <p>a. beban kerja b. tekanan/ desakan</p> | <p>Metode : Kuantitatif</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linier Berganda</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan secara parsial beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, kepemimpinan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja.</p> |

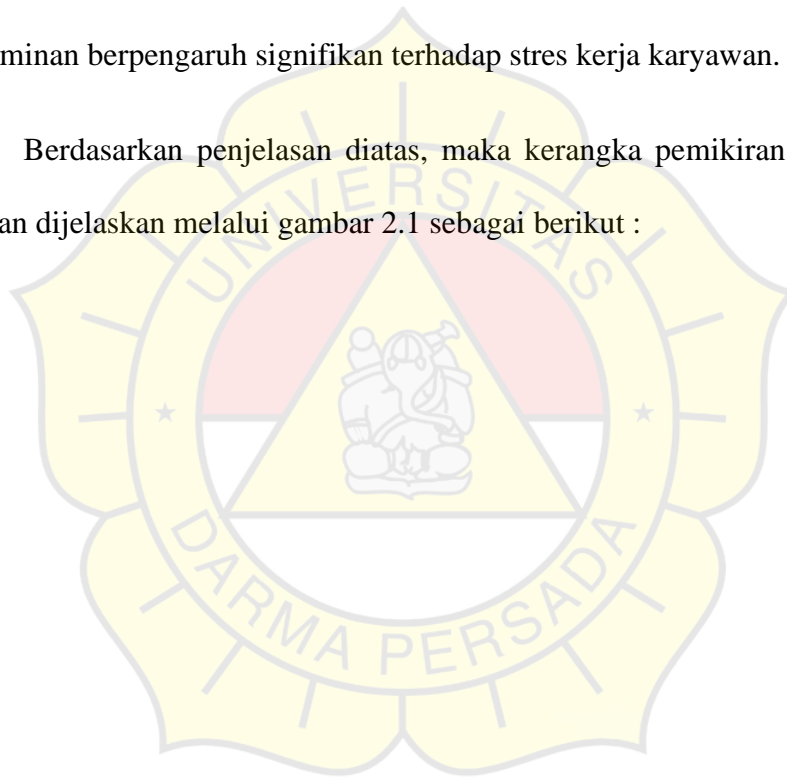
| No | Nama/Tahun/Judul Penelitian | Variabel dan Dimensinya | Metode dan Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|----|--|---|---|---|
| 4. | <p>Zulmaidarleni, Rini Sarianti, Yuki Fitria (2019)</p> <p>Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur</p> <p>Jurnal Ecogen, Vol 2, No 1. 2019. ISSN : 2654 – 8429</p> | <p>Beban Kerja :</p> <p>a.kondisi pekerjaan b.penggunaan waktu kerja</p> <p>Lingkungan kerja ;</p> <p>a. lingkungan kerja fisik b. lingkungan kerja non fisik c. keamana ditempat kerja</p> <p>Stres Kerja :</p> <p>a. fator organisasi b.beban kerja</p> | <p>Metode : Kuantitatif</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linier Berganda dan Uji T</p> | <p>Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa beban kerja pertama berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur, sedangkan hipotesis kedua berhasil dibuktikan lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan berpengaruh terhadap stres kerja pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur</p> |

| No | Nama/Tahun/Judul Penelitian | Variabel dan Dimensinya | Metode dan Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|----|--|---|---|---|
| 5. | <p>Riska Mayanti, Ade Parlaungan Nasution, Rizky Syahputra (2021)</p> <p>Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Stres Pada Pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu</p> <p>Jurnal MAnajemen Akuntans, Vol 1, No 1. 2021</p> | <p>Konflik Kerja :</p> <p>a. konflik dalam diri</p> <p>b. konflik antar individu</p> <p>c. konflik antar kelompok</p> <p>Lingkungan Kerja :</p> <p>a. lingkungan kerja fisik</p> <p>b. lingkungan kerja non fisil</p> <p>Beban kerja ;</p> <p>a. Target yg harus dicapai</p> <p>b. kondisi pekerjaan</p> <p>c. standar pekerjaan</p> <p>Stres Kerja :</p> <p>a. faktor – faktor lingkungan</p> <p>b. faktor faktor organisasi</p> <p>c. faktor – faktor pribadi</p> | <p>Metode : Kuantitatif</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linier Berganda</p> | <p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap tingkat stres.</p> |

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur dari sebuah gambaran penelitian yang dibuat untuk memudahkan penulis dalam memahami apa yang akan disampaikan. Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi stres kerja karyawan di PT. Jasa Marga Learning Institute Rawalumbu serta apakah pengaruh yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka kerangka pemikiran penelitian ini akan 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 dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuersioner.

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori perumusan masalah serta penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute Rawalumbu.

H_{01} : Tidak dapat pengaruh antara konflik kerja (X_1), beban kerja (X_2) dan lingkungan kerja (X_3) terhadap stres kerja (Y)

H_{a1} : Terdapat Pengaruh antara Konflik Kerja (X_1), Beban Kerja (X_2) dan Lingkungan Kerja (X_3) terhadap Stres Kerja (Y)

2. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Stres kerja karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute Rawalumbu.

H_{02} : Tidak dapat pengaruh antara konflik kerja (X_1) terhadap stres kerja (Y)

H_{a2} : Terdapat pengaruh antara konflik kerja (X_1) terhadap stres kerja (Y)

3. Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres kerja karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute Rawalumbu.

Ho₃: Tidak terdapat pengaruh antara beban kerja (X_2) terhadap stres kerja (Y)

Ha₃: Terdapat pengaruh antara beban kerja (X_2) terhadap stres kerja (Y)

4. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute Rawalumbu.

Ho₄ : Tidak dapat pengaruh antara lingkungan kerja (X_3) terhadap stres kerja (Y)

Ha₄: Terdapat pengaruh antara lingkungan kerja (X_3) terhadap stres kerja (Y)

