

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Menurut Handoko (2010) stres adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Secara umum, stres didefinisikan sebagai rangsangan eksternal yang mengganggu fungsi mental, fisik, dan kimiawi dalam tubuh seseorang, (Wijono, 2010). Menurut Anoraga (2009) mengemukakan bahwa stress adalah suatu bentuk tanggapan seseorang baik secara fisik maupun mental, terhadap suatu perubahan dilingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya merasa terancam. Jadi, stress merupakan sesuatu yang bersifat alamiah yang dapat dialami oleh siapa pun.

Stres kerja adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan

yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Robbins, 2006).

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2008). Stres kerja ini tampak dari *simpton* antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, s⁹ yendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa r.....,as, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2008). Namun Wijono (2010) mendefinisikan bahwa stress kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi diantara manusia dengan pekerjaan.

Stres kerja adalah salah satu masalah besar dunia global. Sebagian besar karyawan sering atau sangat sering merasa stress karena pekerjaan (Tyler & Cushway, 1995). Stres kerja juga dilihat sebagai *dysfunctional* bagi organisasi dan anggotanya. Yeung & Tang (2001) karena sebagian besar karyawan yang menderita stress kerja selalu menunjukkan gejala-gejala yang dapat merugikan baik bagi karyawan sebagai individu maupun perusahaan tempat ia bekerja (Mohsan, Nawaz, Khan, Shaukat, & Aslam, 2011).

Berdasarkan uraian diatas stres dapat disimpulkan bahwa adanya suatu rangsangan atau ketegangan yang dapat mengganggu suatu perasaan seperti emosi baik fungsi mental, fisik maupun kimiawi, pikiran seseorang dan kehidupan seseorang. Sedangkan stress kerja dapat disimpulkan bahwa perasaan yang mengalami tekanan dalam pekerjaan

sehingga akan menimbulkan kecemasan, emosi tidak stabil, dan akan berpengaruh buruk pada kesehatan psikis maupun fisik seseorang..

2. Faktor yang mempengaruhi Stres Kerja

Ada 2 faktor penyebab stress, yang dikemukakan oleh Handoko (2010) yakni *on the job* (dalam perusahaan) dan *off the job* (diluar perusahaan), sebagai berikut :

- a. *On the job stress*. Penyebab stress yang terjadi didalam perusahaan antarlain adalah : beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, kualitas *supervise*, iklim politis yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab, *Role ambiguity* adalah peranan yang tidak jelas, Frustrasi, konflik antar pribadi dan antar kelompok, perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan dan berbagai bentuk perubahan.
- b. *Off the job stress*. Stres yang terjadi diluar perusahaan yang berpengaruh dari diri karyawan, antara lain adalah : Kekuatan finansial, masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak, masalah-masalah fisik, masalah-masalah perkawinan (misal: perceraian), perubahan-perubahan yang terjadi ditempat tinggal dan masalah-masalah pribadi lainnya (misal: kematian anak/sanak keluarga dan sebagainya).

Menurut (Robbins, 2006) ada 3 faktor yang mempengaruhi stress kerja, yakni sebagai berikut :

a. Faktor lingkungan

1) ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari instruksur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stress kerja di kalangan para karyawan dalam organisasi tersebut, perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi.

2) Ketidakpastian politik

3) Ketidakpastian teknologi dapat menyebabkan stres, karena inovasi-inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman seseorang karyawan menjadi ketinggalan dalam periode waktu yang sangat singkat, komputer, robot, otomatisasi, dan ragam-ragam lain dari inovasi teknologis merupakan ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan mereka stres.

b. Faktor Organisasi

1) Tuntutan tugas, faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik.

2) Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Peran yang kelebihan beban

terjadi bila karyawan diharapkan untuk melakukan lebih daripada yang dimungkinkan oleh waktu.

- 3) Tuntutan antar-pribadi, adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, khususnya diantara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.
- 4) Struktur organisasi, menentukan tingkat *diferensiasi* dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan sumber potensial dari stres.
- 5) Kepemimpinan organisasi, beberapa pejabat menciptakan suatu budaya yang dicirikan oleh ketegangan, rasa takut, dan kecemasan. Mereka membangun tekanan yang tidak realistis untuk berkinerja dalam jangka pendek, memaksakan pengawasan yang sangat ketat, dan secara rutin memecat karyawan yang tidak dapat mengikuti.
- 6) Tingkat hidup organisasi, suatu tahap kehidupan organisasi, yakni dimana ada dalam siklus empat tahap ini menciptakan masalah dan tekanan yang berbeda untuk para karyawan. Tahap pendirian dan kemerosotan sangat menimbulkan stres. Yang pertama dicirikan oleh besarnya kegairahan dan ketidakpastian,

sedangkan yang kedua lazimnya menuntut pengurangan, pemberhentian, dan serangkaian ketidakpastian yang berbeda. Stres cenderung paling kecil dalam tahap dewasa dimana ketidakpastian berada pada titik terendah.

c. Faktor individual

- 1) Masalah keluarga, *survey* nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya suatu hubungan, dan kesulitan disiplin pada anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan dan terbawa ke tempat kerja.
- 2) Masalah ekonomi pribadi, masalah ekonomi yang diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan sumber daya keuangan mereka merupakan suatu perangkat kesulitan pribadi lain dari kerja.
- 3) Karakteristik kepribadian bawaan, beberapa orang mempunyai kecenderungan yang *inheren* untuk menekankan aspek negatif dari dunia ini secara umum. Suatu faktor individual yang mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar dari seseorang. Artinya, gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya mungkin berasal-usul dalam kepribadian orang itu.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah stres yang terjadi didalam perusahaan seperti beban kerja yang terlalu tinggi dengan waktu yang telah ditentukan, hubungan antara pimpinan dan bawahan kurang baik, dan masalah antara karyawan dengan rekannya. Stres yang terjadi di luar perusahaan seperti karyawan yang memiliki masalah pribadi, masalah ekonomi.

3. Aspek-aspek Stres Kerja

Aspek-aspek stres kerja merupakan suatu komponen yang dapat mengidentifikasi seseorang karyawan yang mengalami stres kerja.

Robbins (2006) membagi stres kerja menjadi tiga kategori yaitu :

- a. Aspek fisiologis meliputi perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung, gangguan pernafasan, meningkatnya tekanan darah, sakit kepala dan serangan jantung.
- b. Aspek psikologis yaitu meliputi ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda pekerjaan.
- c. Aspek perilaku yaitu meliputi perubahan dalam produktifitas, meningkatnya absensi, tingkat keluarnya karyawan, adanya perubahan makan, gangguan tidur dan meningkatnya kebiasaan merokok dan mengkonsumsi minuman beralkohol.

Ada beberapa aspek stress kerja menurut Rini (dalam Alfian, 2017) antara lain yaitu: Beban kerja yang tinggi, tingkat absensi,

terlambat masuk kerja, tuntutan/tekanan dari atasan, prestasi dan penurunan produktivitas, ketegangan dan kesalahan dan menurunnya kualitas hubungan interpersonal.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek stres kerja dilandasi oleh adanya aspek fisiologis yang meliputi kesehatan, ketika karyawan mengalami stres kerja maka akan berpengaruh pada kesehatannya, aspek psikologis yang mencakup pada rasa cemas menghadapi berbagai kendala yang dihadapinya saat bekerja, emosi yang tidak stabil. Aspek perilaku, karyawan yang mengalami stress kerja akan berpengaruh pada perilakunya, seperti tingkat absensi, menurunnya produktivitas kerja.

B. Beban Kerja

1. Pengertian Beban kerja

★ Menurut Omolayo (2013) beban kerja sering dideskripsikan sebagai tekanan mental dan tekanan emosional. Komarudin (1996) mengemukakan bahwa beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggungjawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang petugas.

Menurut Simamora (2000) beban kerja adalah mengidentifikasi baik jumlah karyawan maupun kualifikasi karyawan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan Menurut Gibson J.L (2011) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas.

Sedangkan menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Menurut Moekijat (2004), 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. Sementara itu beban kerja didefinisikan sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi (Dhanita, 2010).

Menurut Gibson & Ivancevich (1993), Beban Kerja adalah tekanan sebagai tanggapan yang tidak dapat menyesuaikan diri, yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis, yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologi atau fisik) terhadap seseorang. Sedangkan Menurut Munandar (2001), Beban Kerja adalah

keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu dan keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas.

2. Aspek-aspek Beban Kerja

Menurut Munandar (2001), terdapat dua aspek beban kerja, yaitu:

a. Beban kerja sebagai tuntutan fisik, kondisi kerja tentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal di samping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi fatal dan psikologi seseorang.

Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.

b. Beban kerja sebagai tuntutan tugas, kerja shift/ kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Menurut Davis & Newstrom (1985), terdapat sebelas dimensi beban kerja pada seorang pekerja, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan yang berlebihan (*Work Overload*), pekerjaan yang berlebihan yang memerlukan kemampuan maksimal dari seseorang. Pada umumnya pekerjaan yang berlebihan merupakan hal-hal yang menekan yang dapat menimbulkan ketegangan (*tension*).
- 2) Waktu yang terdesak atau terbatas (*time urgency*), waktu yang terbatas atau mendesak dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, merupakan hal-hal yang menekan yang dapat menimbulkan ketegangan (*tension*). Apabila pekerjaan yang dikerjakan terburu-buru maka kemungkinan besar akan terjadi kesalahan dan dapat merugikan.
- 3) Sistem pengawasan yang tidak efisien (*poor quality of supervisor*), sistem pengawasan yang tidak efisien atau buruk dapat menimbulkan ketidak tenangan bagi karyawan dalam bekerja karena salah satu harapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan kerjanya adalah adanya bimbingan dan pengawasan yang baik dan objektif dari atasannya.
- 4) Kurang tepatnya pemberian kewenangan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (*Inadequate authority to match responsibilities*), akibat dari sistem pengawasan yang buruk akan menimbulkan efek pada pemberian wewenang yang tidak

sesuai dengan tanggung jawab yang dituntut pekerja. Pekerja yang tanggung jawabnya lebih besar dari wewenang yang diberikan akan mudah mengalami perasaan tidak sesuai yang akhirnya berpengaruh pada kinerjanya.

- 5) Kurang umpan balik prestasi kerja (*insufficeient performance feedback*), yaitu kurangnya umpan balik prestasi kerja dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja. Misalnya mendapatkan pujian atau kenaikan gaji ketika bekerja dengan baik.
- 6) Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), yaitu agar menghasilkan performa yang baik, karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Ketidakjelasan peran dapat dikarenakan informasi yang tidak lengkap dan ketidak sesuaian status kerja.
- 7) Perubahan-perubahan dalam pekerjaan (*change of any type*), yaitu perubahan-perubahan yang terjadi dalam pekerjaan akan memengaruhi cara orang-orang dalam bekerja. Hal ini berarti terjadinya ketidak-stabilan pada situasi kerja. Perubahan di lingkungan kerja dapat berupa perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, pergantian pemimpin maupun perubahan kebijakan pemilik perusahaan.
- 8) Konflik antar pribadi dan antar kelompok dan seterusnya (*interpersonal and intergroup conflict*), perselisihan juga dapat

terjadi akibat perbedaan tujuan dan nilai-nilai yang dianut dua pihak. Dampak negatif perselisihan adalah terjadinya gangguan dalam komunikasi, kekompakan dan kerja sama.

9) Suasana politik yang tidak aman (*Insecure political climate*), ketidak-stabilan suasana politik dapat terjadi di lingkungan kerja maupun di lingkungan lebih luas lagi. Misalnya situasi politik yang tidak menentu, yang mengganggu kestabilan perubahan-perubahan dan ekonomi.

10) Frustrasi (*frustration*), yaitu frustrasi sebagai kelanjutan dari konflik yang berdampak pada terhambatnya usaha mencapai tujuan. Misalnya harapan perusahaan yang tidak sesuai dengan harapan pekerja. Hal ini akan menimbulkan stres apabila berlangsung terus-menerus.

11) Perbedaan nilai-nilai perusahaan dengan nilai-nilai yang dimiliki pekerja (*differences between company's and employee's values*).

Kebijakan perusahaan kadang-kadang sering bertolak belakang dengan diri pekerja. Hal ini merupakan sesuatu yang wajar, karena pada dasarnya perusahaan lebih berorientasi pada keuntungan (profit). Sedangkan pekerja menuntut upah yang tinggi, kesejahteraan serta adanya jaminan kerja yang memuaskan.

C. Karyawan

Menurut Wibowo (2016) karyawan adalah aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi perusahaan. Karyawan bukan mesin, uang dan material yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Karyawan yang cakap, mampu dan terampil belum menjamin produktivitas kerja yang baik, kalau moral kerja dan kedisiplinannya rendah. Mereka baru bermanfaat dan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan jika mereka berkeinginan tinggi untuk berprestasi.

D. Kerangka Berfikir

Sumber daya manusia merupakan ujung tombak yang akan menentukan berhasilnya kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia dalam perusahaan memerlukan adanya pengelolaan secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan.

Perusahaan membutuhkan seorang karyawan yang memiliki psikis yang kuat dalam menghadapi setiap tuntutan yang di berikan oleh perusahaan. Stres merupakan topik yang menarik dan banyak mendapat perhatian dari banyak peneliti bidang sumber daya manusia. Apabila dalam diri karyawan mengalami stres maka hal tersebut menandakan ada yang tidak sejalan antara

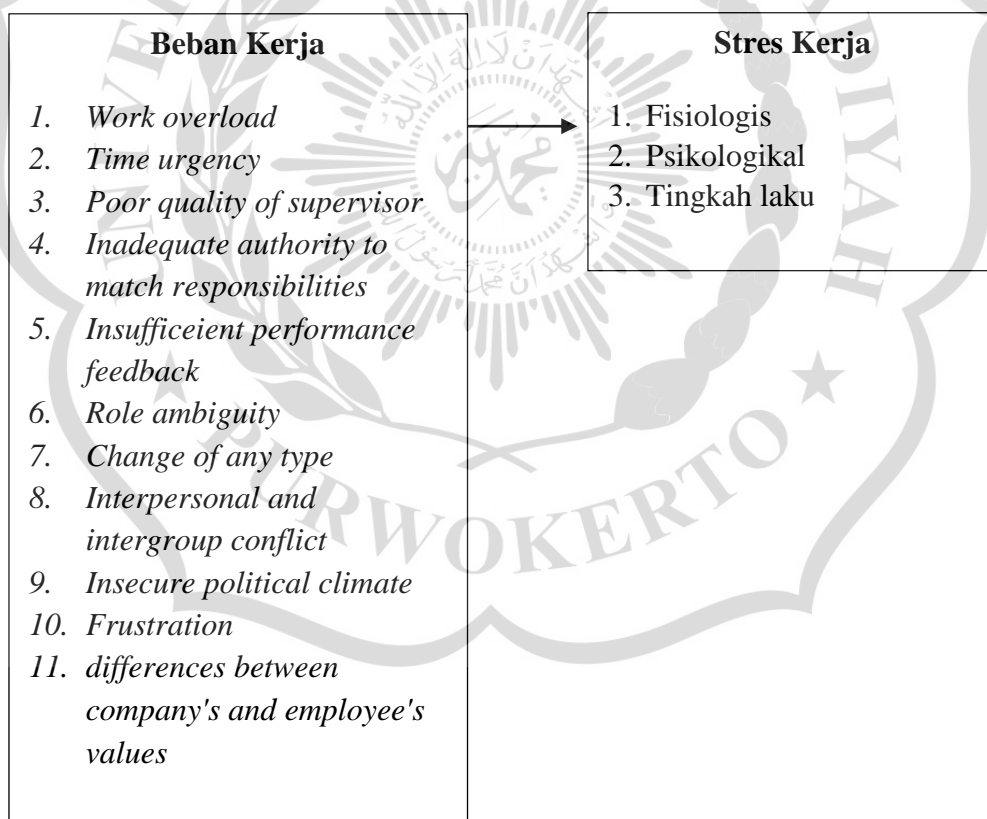
keinginan karyawan dengan tujuan dan tuntutan perusahaan. Leka (2004) menyatakan bahwa stres kerja merupakan respon dari karyawan ketika permintaan dan tekanan kerja tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Tekanan kerja menjadi hal yang tidak dapat dihindari oleh karyawan ditengah perkembangan lingkungan kerja yang semakin dinamis.

Leontaridi dan Ward (2002) menyatakan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh faktor lingkungan kerja seperti tekanan kerja yang berat, manajemen yang tidak sehat dan hubungan yang buruk dengan karyawan lainnya.

Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai, 2009). Sementara Menurut Handoko (2011), Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

Pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan dapat menimbulkan stres kerja. Apabila pekerjaan tersebut melebihi batas kemampuan maka akan timbul suatu tekanan yang dirasakan karyawan, hal tersebut dapat memicu terjadinya stres kerja.

Menpan (1997) mengemukakan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat didefinisikan sebagai bagaimana karyawan dapat melakukan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya dan bagaimana mereka dapat mengelola tugas untuk memenuhi permintaan sistem operasi. Dalam kebanyakan pekerjaan, tuntutan fisik juga diperlukan dan berkaitan dengan tuntutan mental berdampak pada kinerja manusia dan pengolahan informasi (N.E, Philips, & Hutchinson, 2006).



Gambar 1. Kerangka Berfikir

E. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka dari itu adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah : Ada Pengaruh yang signifikan Beban Kerja terhadap Stres Kerja pada karyawan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu

