

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Kerja

a. Pengertian kepuasan kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang mana karyawan memandang pekerjaannya (Hasibuan (2006:39). Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja (Handoko, 2001:122-123)

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting yang dimiliki individu dalam bekerja. Seseorang karyawan yang memperoleh kepuasan kerja dari pekerjaannya, akan mempertahankan prestasi kerja yang tinggi, dan sebaliknya seseorang yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, cepat atau lambat tidak akan dapat diandalkan, kemangkiran dan berprestasi buruk. Menurut (Priansa, 2014) Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai

terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/atau tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaan atau sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

Menurut Siagian (2011) besar kecilnya suatu organisasi turut berpengaruh pada kepuasan kerja. Artinya, jika karena besarnya organisasi karyawan “terbenam” dalam masa pekerjaan yang jumlahnya besar sehingga jati diri dan identitasnya menjadi kabur karena, misalnya, hanya dikenal dengan “nomor karyawan” hal tersebut dapat mempunyai dampak negatif pada kepuasannya kerja.

Menurut Siagian (2011) salah satu alasan mengatakan demikian misalnya, apabila harapan mereka untuk turut berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan menjadi tak terwujud, solidaritas antar sesama karyawan menurun, menjalin tali persahabatan mejadilebih sulit, perhatian dan perlakuan pimpinan yang bersifat personal tidak terjadi, semuanya itu dapat menjadi penyebab redahnya kepuasan kerja.

b. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut As'ad (2003:114) yakni:

- 1) Faktor individual, meliputi umur, watak dan harapan.
- 2) Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berekreasi, kebebasan berpolitik, kegiatan perserikatan pekerja dan hubungan masyarakat.

- 3) Faktor utama dalam pekerjaan meliputi upah/gaji, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja dan kesempatan kerja untuk maju.

Selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan hubungan sosial didalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia perasaan diperlakukan adil, baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut As'ad (2003:114) yaitu:

- 1) Kesempatan untuk maju memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- 2) Keamanan, sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja baik bagi karyawan pria maupun wanita.
- 3) Gaji/upah lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasaan kerjanya dengan uang yang diperolehnya.
- 4) Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
- 5) Penawaran atau supervisi, bagi karyawan, supervisor dianggap dapat mengakibatkan kemangkiran dan perputaran pegawai.
- 6) Faktor instrinsik dari pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan konsumen.
- 7) Kondisi kerja, termasuk tempat, ventilasi, kantin, serta tempat parkir

- 8) Aspek sosial dalam pekerjaan, merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor penunjang kepuasan kerja.
- 9) Komunikasi, antara karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau presentasi para karyawan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
- 10) Fasilitas lainnya, seperti rumah sakit, cuti, dana pensiun atau perumahan, perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan kepuasan kerja.

c. Teori tentang kepuasan kerja

Teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal menurut Rivai (2004) adalah sebagai berikut :

- 1) **Teori ketidaksesuaian (*discrepancy theory*)**. Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga *discrepancy*, tetapi *discrepancy* yang positif
- 2) **Teory keadilan (*equity theory*)**. Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam satu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teory keadilan

adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seseorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti upah/gaji, dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri.

3) Teori dua faktor (*Two factor theory*). Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* (motivator) dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan. Pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. *Disstatisfies* (*hygiene factor*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja atau status.

Brahmasari dan Suprayetno (2009:128) mengatakan bahwa kepuasan kerja dihubungkan dengan tingkat pekerja mengandung arti bahwa karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas dari ada karyawan yang menduduki pekerjaan yang lebih rendah, karena karyawan yang tingkat pekerjaannya lebih

tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik. Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yakni ada pada diri karyawan dan faktor pekerjaan.

Gibson dalam Harsono (2009:81) menyatakan kepuasan kerja merupakan ekspresi seseorang terhadap penghargaan yang diterimanya, terkait dengan pekerjaan yang dilakukan. Gomes dalam Harsono (2009:81) menyebutkan kepuasan atau tidak kepuasan dengan pekerjaan merupakan keadaan yang sifatnya subjektif.

2. Stres Kerja

a. Pengertian stres kerja

Stres merupakan ketidakmampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional dan spiritual manusia yang pada suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik manusia tersebut. Menurut Gibson dalam Hermita (2011 : 17) “Stres sebagai suatu tanggapan adaktif, ditengahi oleh perdebatan individual dan atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang”.

Menurut Greenberg dalam Setiyana (2013:384) stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerja, karakteristik individual, dan stressor diluar organisasi. Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya

ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan.

Handoko (2008:200) menyatakan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Hasilnya stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya, berakibat mengganggu prestasi kerjanya.

Menurut Robbins (2007:368) stres kerja sebagai suatu kondisi yang dinamis dimana seseorang dihadapkan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkan dan untuk itu ternyata keberhasilan tidak pasti.

Menurut Siagian (2011) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerja.

Menurut Suyonto (2013) pemahaman mengenai stres dapat dilakukan mengetahui terlebih dahulu sumber potensial penyebab stres. Adapun sumber-sumber tersebut adalah faktor-faktor lingkungan terutama karena adanya ketidakpastian dalam lingkungan baik bersifat

ekonomi, politik, maupun teknologi, faktor organisasional yaitu diakibatkan oleh adanya tuntutan dan tugas serta peranya dalam organisasi, faktor individual berupa masalah ekonomi, dan kurangnya waktu untuk berkumpul dengan anggota keluarga.

b. Faktor penyebab stres kerja

Menurut Gibson dalam Hermita (2011 :19), ada empat faktor penyebab terjadinya stres. Stres terjadi akibat dari adanya tekanan (stressor) di tempat kerja, stressor tersebut yaitu :

- 1) Stressor Lingkungan Fisik berupa sinar, kebisingan, temperatur dan udara yang kotor
- 2) Stressor Individu berupa Konflik peranan, kepaasaan peranan, beban kerja, tanggung jawab terhadap oran lain, ketiadaan kemajuan karir dan rancangan pengembangan karir.
- 3) Stressor Kelompok berupa hubungan yang buruk dengan rekan sejawat, bawahan dan atasan.
- 4) Stressor Keorganisasian berupa ketiadaan partisipasi, struktur organisasi, tingkat jabatan, dan ketiadaan kebijaksanaan yang jelas.

Adapun pendapat lain dari Hasibuan (2000:201) menyebutkan faktor-faktor yang menjadi penyebab stres kerja adalah:

- 1) Beban kerja yang sulit dan berlebihan
- 2) Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
- 3) Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
- 4) Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau dengan kelompok kerja

- 5) Balas jasa yang terlalu rendah
- 6) Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertuadan lain-lain

c. Aspek-aspek stres kerja

Menurut Luthans dalam Setiyana (2013 : 385) seseorang yang mengalami stres kerja pada pekerjaan akan menimbulkan gejala-gejala yang meliputi 3 aspek , yaitu: *Physiologi, Phychologi dan Behavior*: (1) *Physiologi* (fisiologi), masalah kesehatan fisik mencakup masalah sistem kekebalan tubuh seperti terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sitem muskulosketal (otot dan rangka) seperti sakit kepala dan sakit punggung, masalah sitem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembeli. (2) *Phychologi* (psikologikal) ditandai dengan : ketidakpuasan hubungsn kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada tindakan agresif seperti sabotase, agresif antar pribadi, permusuhan dan keluhan.(3) *Behavior* (tingkah laku) memiliki indikator yaitu terdapat perubahan pada produktifitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya kosumsi rokok,alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur.

d. Dampak dari stres kerja

Dampak dari stres kerja dapat dikelompokan menjadi 3 kategori menurut Robbins (dalam Michael A, 2006) sebagai berikut :

- 1) Gejala Fisiologis, bahwa stress dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan

pernapasan menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.

- 2) Gejala Psikologis, stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja. Dan dalam bekerja muncul ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, konsentrasi berkurang, dan menunda-nunda pekerjaan.
- 3) Gejala Perilaku, mencakup perubahan, dalam kebiasaan hidup, gelisah merokok, nafsu makan berlebihan, dan gangguan tidur.

Cox dalam Retyaningsih (dalam Fauji, H. 2013 :19) membagi menjadi 5 efek dari stres kerja yaitu:

- 1) Subyektif, berupa kekhawatiran atau ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali, dan emosi, penghargaan diri yang rendah dan gugup, kesepian.
- 2) Perilaku, berupamudah mendapat kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok berlebih, perilaku impulsif, tertawa gugup.
- 3) Kognitif, berupa ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitive terhadap kritik, hambatan mental.
- 4) Fisiologis, berupa kandungan glukosa meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, panas dan dingin.
- 5) Organisasi berupa angka absensi, omset, produktifitas rendah, terasing dari mitra kerja, serta komitmen organisasi dan loyalitas berkurang.

Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat memberikan beberapa efek pada gejala fisik, perilaku, maupun psikologi. Sehingga perlu adanya beberapa upaya yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi untuk menghindari atau mengurangi tingkat stres pada karyawan. Sehingga proses kerja sebuah instansi tidak terhambat.

e. Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja

Menurut John Suprihanto (2003) pada Sunyonto (2003) faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja:

1) Penyebab fisik

Penyebab fisik meliputi:

a) Kebisingan

Kebisingan yang terus menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang. Namun perlu diketahui bahwa terlalu tegang dapat juga menyebabkan hal yang sama.

b) Kelelahan

Masalah kelelahan dapat menyebabkan stres karena kemampuan untuk bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stres.

c) Penggeseran kerja

Mengubah pola kerja yang terus menerus dapat menimbulkan stres. Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang lama dan sudah terbiasa dengan kebiasaan-kebiasaan lama.

d) *Jetlag*

Jetlag adalah jenis kelelahan khusus yang disebabkan oleh perubahan waktu sehingga mempengaruhi irama tubuh seseorang. Untuk itu disarankan bagi mereka yang menempuh perjalanan jauh dimana terdapat perbedaan waktu, agar beristirahat minimal 24 jam sebelum melakukan sesuatu aktivitas.

e) Suhu dan Kelembapan

Bekerja dalam suatu ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat mempengaruhi tingkat prestasi karyawan. Suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembapan yang rendah.

2) Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

3) Sifat Pekerja

a) Situasi baru dan asing

Menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan terasasangat tertekan sehingga dapat menimbulkan stres.

b) Ancaman pribadi

Suatu tingkat kontrol (pengawasan) yang terlalu ketat dari atasan menyebabkan seseorang terasa terancam kebebasannya.

c) Percepatan

Stres bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan.

d) Ambiguitas

Kurangnya kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingungan dan keraguan bagi seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan.

e) Umpan Balik

Standar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena mereka tidak tahu prestasi mereka. Di samping itu, standar kerja yang tidak jelas juga dapat dipergunakan untuk menekan karyawan.

4) Kebebasan

Kebebasan yang diberikan karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak. Hal itu dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

5) Kesulitan

Kesulitan-kesulitan yang dialami dirumah, seperti ketidakcocokan suami-istri. Masalah keuangan, perceraian, dapat mempengaruhi prestasi seseorang. Hal-hal seperti ini merupakan sumber stres bagi seseorang dan dapat berakibat terhadap kepuasan kerjanya yang mereka rasakan pada saat melakukan pekerjaannya.

3. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan, informasi dari seseorang ke orang lain (2002:30). Indikator komunikasi (Suratmo AW:2006) ialah pemahaman, Kesenangan, Pengaruh pada Sikap dan Tindakan.

Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau sejumlah orang hingga ada efek yang diharapkan (Effendy 2000:13)

Komunikasi adalah proses perpindahan pengertian dalam bentuk gagasan, informasi dari seseorang ke orang lain (Handoko 2000:30). Indikator komunikasi (Suranto AW:2006) ialah Pemahaman, Kesenangan, Pengaruh pada sikap dan Tindakan.

b. Fungsi komunikasi

Menurut (Robbins dan Judge, 2011: 5) Fungsi komunikasi memiliki fungsi utama, yaitu :

1. Kontrol :

Fungsi ini menjelaskan bahwa untuk mengontrol perilaku anggota dalam suatu organisasi diperlukan cara-cara bertindak. Organisasi memiliki hierarki otoritas dan garis paduan formal yang patut ditaati oleh karyawan. Contohnya adalah ketika seseorang karyawan

diwajibkan untuk mengkomunikasikan segala keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan kepada atasan langsung mereka atau saat karyawan diminta untuk mematuhi segala kebijakan yang telah dibuat oleh perusahaan.

2. Motivasi :

Komunikasi menjadi motivasi dilakukan dengan cara menjelaskan kepada anggota mengenai apa yang harus dilakukan, seberapa baik pekerjaan mereka dan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja sekitarnya yang dinilai kurang baik.

3. Ekspresi emosional :

Fungsi komunikasi ini adalah sebagai jalan keluar dari perasaan-perasaan anggota dalam mematuhi kebutuhan sosial. Sebagai contoh bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama adalah interaksi sosial yang merupakan sebuah mekanisme fundamental dimana melalui anggotanya mereka menunjukkan rasa puas mereka.

4. Informasi :

Komunikasi mempunyai peran sebagai pemberi informasi yang dibutuhkan baik oleh individu maupun kelompok yang digunakan untuk mengambil keputusan dengan cara menyampaikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan yang ada.

Dapat disimpulkan komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari seseorang ke orang lain dalam bentuk lisan maupun tulisan, langsung maupun tidak langsung dalam mencapai tujuan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam suatu organisasi maupun perusahaan diperlukan adanya komunikasi yang baik antara sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan demi tercapai tujuan perusahaan.

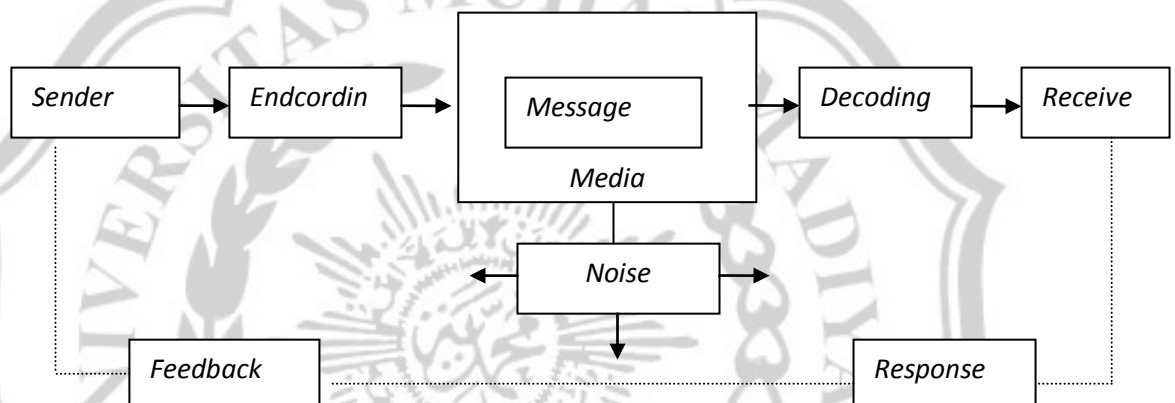
c. Proses komunikasi

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikasi dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). proses komunikasi, banyak melalui perkembangan. Proses komunikasi dapat terjadi apabila ada interaksi antar manusia dan ada penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi.

Menurut Effendy(2011;18)

- 1) *Sender*: atau disebut komunikasi adalah unsur yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- 2) *Encoding*: atau disebut dengan penyandian adalah sebuah proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambang.
- 3) *Message*: atau disebut pesan adalah seperangkat lambang yang mempunyai makna yang disampaikan oleh komunikator.
- 4) *Media*: adalah sebuah saluran komunikasi tempat berjalannya pesan dari komunikator kepada komunikan.
- 5) *Decoding*: adalah proses saat komunikator menyampaikan makna pada lambang yang yang ditetapkan komunikan.
- 6) *Receiver*: ialah komunikan yang menerima pesan dari kominikator.

- 7) *Response*: merupakan sebuah tanggapan atau reaksi dari komunikan setelah menerima pesan.
- 8) *Feedback* merupakan sebuah umpan balik yang diterima komunikator dari komunikan.
- 9) *Noise*: adalah gangguan yang tidak direncanakan namun terjadi selama proses komunikasi dan menyebabkan komunikasi menerima pesan yang berbeda dari komunikator.



Gambar 2.1 Proses Komunikasi
 Sumber: Effendy (2011:18)

4. Lingkungan Kerja

a. Pengertian lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu penyebab dari keberhasilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, tetapi juga dapat menyebabkan suatu kegagalan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi pekerja, terutama lingkungan yang bersifat psikologis. Sedangkan separuh itu sendiri dapat bersifat positif dan dapat bersifat negatif.

Menurut Sarwono (2005) “Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai/karyawan melakukan pekerjaan sehari-hari”. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat memengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyangi lingkungan pekerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja digunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai kerja.

b. Faktor-faktor lingkungan kerja

Setiap perusahaan tentunya mempunyai cara akan suatu faktor yang mendukung demi keberhasilan dan kemajuan perusahaan. Ada beberapa faktor yang berkaitan dengan lingkungan organisasi.

Sihombing dalam (Naibaho 2010:22) sebagai berikut:

- 1) Fasilitas Kerja. Lingkungan kerja yang kurang mendukung pelaksanaan pekerjaan ikut menyebabkan kinerja yang buruk, seperti kurangnya alat kerja, ruang kerja pengap, ventilasi yang kurang, serta prosedur yang tidak jelas.
- 2) Gaji dan Tunjangan. Gaji yang tidak sesuai dengan harapan pekerja akan membuat pekerja setiap saat melirik pada lingkungan kerja yang lebih menjamin pencapaian harapan kerja.

- 3) Hubungan kerja. Kelompok kerja dengan kekompakan dan loyalitas yang tinggi akan meningkatkan produktifitas kerja, karena antara satu pekerja dan pekerja lain akan saling mendukung pencapaian tujuan atau hasil.



B. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Kesimpulan	Pebedaan	Persamaan
1.	Rocky Potale dan Yantje Uhing (2015)	Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank sulut cabang utama manado	Variabel kompensasi, stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja	Teknik pengambilan sampel, kombinasi variabel bebas	Metode analisis, kombinasi variabel terikat
2.	I Gede Diatmika Paripurna (2012)	Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Suriwanthi Beach Hotel Legiana Kuta – Bali	Kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan.	Teknik pengambilan sampel, kombinasi variabel bebas	Metode analisis, kombinasi variabel terikat
3.	Quinerita Stevani Aruan dan Mahendra Fakhri (2015)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg Power Distribution PT. Freeport Indonesia	Pengaruh lingkungan kerja secara parsial dan simultan terhadap kepuasan kerja karyawan: a. Secara parsial faktor lingkungan kerja fisik dan non fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja b. secara simultan faktor lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik signifikan mempengaruhi	Teknik pengambilan sampel, kombinasi variabel bebas	Metode analisis, kombinasi variabel terikat

			kepuasan kerja di Departemen Grasberg Power Distribution PT. Freeport Indonesia		
4.	Bobby Dwiki Putra Cahyanto dan I Wayan Mudiarta Utama (2016)	Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Cakra Transport Utama Jimbaran, Bali	Komunikasi organisasi, lingkungan kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja	Teknik pengambilan sampel, kombinasi variabel bebas	Metode analisis, kombinasi variabel terikat
5.	Tukimin (2014)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Dinas Pertanian Sumatra Utara	Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Dinas Pertanian Sumatra Utara.	kombinasi variabel bebas	Metode analisis, kombinasi variabel terikat

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan beberapa peneliti telah menemukan bukti-bukti terhadap kepuasan kerja variabel stres kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja dapat dipaparkan sebagai berikut diantaranya, dan hasil penelitian ini berkaitan dengan yang dikemukakan oleh beberapa para ahli:

1. Keterkaitan stres kerja terhadap kepuasan kerja

Stres kerja dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerjanya ini dikarenakan karyawan merasa tertekan dalam menjalankan pekerjaan. Menurut Anwar (2008:369) perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Segal macam bentuk stres kerja pada dasarnya disebabkan oleh kurang mengerti akan keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi dan konflik, namun bila dibiarkan berlarut hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja. Stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja penelitian yang dilakukan oleh Rokey (2015)

2. Keterkaitan komunikasi terhadap kepuasan kerja

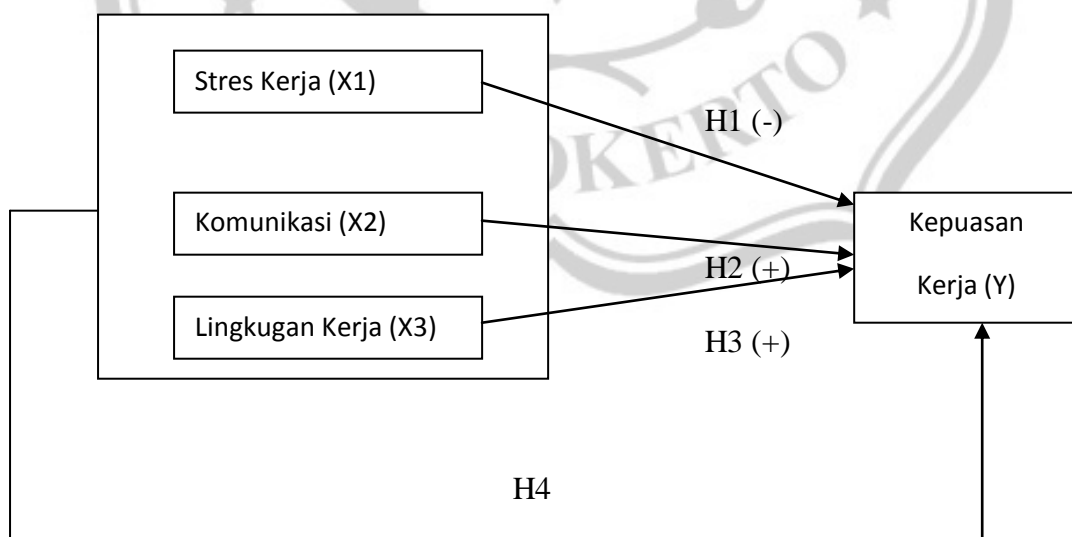
Faktor yang diduga mampu mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja dalam organisasi adalah komunikasi (Mustika, 2013). Septiadi dan Supartha (2013) mengatakan karyawan yang dapat memberikan dan menerima informasi dengan baik dapat meningkatkan semangat kerja di dalam diri masing-masing individu dalam organisasi, sehingga dapat melaksanakan tugas yang dibebankan oleh perusahaan untuk mewujudkan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja penelitian yang dilakukan oleh Wayan (2016)

3. Keterkaitan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

Faktor lain yang mampu meningkatkan kepuasan kerja dalam organisasi adalah lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (2002:109) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja yang diteliti oleh Quinerita (2015)

Berdasarkan beberapa uraian dan tinjauan penelitian terdahulu, yang telah disebutkan di atas maka dapat ditarik kesimpulan secara ringkas bahwa kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah ada beberapa pengaruh yang akan dianalisis yaitu variabel independen penelitian adalah stress kerja, komunikasi dan lingkungan kerja, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan kerja dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka pemikiran

D. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan landasan-landasan teori yang telah penulis kemukakan sebelumnya maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H1 : Stres kerja diduga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja

H2 : Komunikasi diduga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja

H3 : Lingkungan kerja diduga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja

H4 : Stres kerja, komunikasi dan lingkungan kerja diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja