

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi Bisnis

2.1.1 Definisi Administrasi Bisnis

Administrasi merupakan sebuah bangunan hubungan yang tertata secara sistematis yang membentuk sebuah jaringan yang saling bekerja satu sama lainnya untuk mendukung terwujudnya suatu mekanisme yang tersusun dan mencapai tujuan yang diharapkan (Irham, 2019). Administrasi dapat diartikan secara sempit dan luas. Dalam arti sempit menurut (Marmoah Sri, 2018) administrasi diartikan tidak lebih daripada sekedar serangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang di perlukan dalam setiap kerjasama. Administrasi tidak hanya sebagai ketatausahaan, tetapi administrasi menurut (Marmoah Sri, 2018) memiliki arti luas yaitu segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok untuk mencapai tujuan tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan sarana untuk menggerakkan organisasi untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan, serta administrasi sebagai tata susunan yang menjelaskan tahap pekerjaan yang disajikan secara jelas dan terencana.

Administrasi Bisnis menjadi faktor yang penting melihat perkembangan bisnis yang semakin banyaknya persaingan. Menurut (Irham, 2019) satu faktor terciptanya keunggulan dalam persaingan bisnis dipengaruhi oleh terciptanya sistem administrasi yang mampu menjawab berbagai persoalan dalam dunia bisnis.

Administrasi bisnis menurut (Surepi Lenda et al., 2021) adalah seluruh kegiatan yang berhubungan didalam suatu perusahaan dengan tujuan untuk mencapai laba yang ditargetkan oleh perusahaan. Administrasi bisnis merupakan kegiatan produksi barang dan atau jasa sampai tibanya di tangan konsumen. Administrasi bisnis perlunya kerjasama dalam proses kegiatan dalam perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga akan memperoleh keuntungan.

2.1.2 Tujuan Administrasi Bisnis

Administrasi bisnis dibuat untuk dapat terwujudnya tujuan dalam perusahaan menurut (Irham, 2019) adapun tujuan administrasi bisnis tersebut adalah:

- a. Untuk menciptakan arah pekerjaan tertata sesuai dengan visi dan misi manajemen perusahaan.
- b. Untuk membangun pengawasan dan bisa menghindari dari kesalahan yang mungkin timbul selama pekerjaan dilakukan.
- c. Menumbuhkan kepercayaan kepada para *stakeholders*, terhadap kinerja perusahaan baik secara jangka pendek dan jangka Panjang.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.2.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor penting bagi sebuah perusahaan, organisasi maupun instansi manapun, yang menjadi sumber daya manusia pada perusahaan yaitu karyawan. Sumber daya manusia dianggap semakin penting untuk mencapai suatu tujuan perusahaan menurut (Qomariah Nurul, 2020). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Oleh karena itu perlunya perusahaan atau organisasi untuk memiliki sumber daya manusia ditempatkan sesuai dengan kemampuan, sehingga dapat bisa

menyelesaikan setiap tugas untuk kebutuhan suatu perusahaan secara efektif dan efisien.

Menurut Hasibuan 2006 dalam (Elbadiansyah, 2019) manajemen sumber daya manusia yakni ilmu dan seni dalam mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar bekerja efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Berkaitan hal diatas manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan untuk bisa memperbaiki kontribusi tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. Manajemen sumber daya manusia rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional (Masram & Mu'ah, 2017).

Dari beberapa pengertian diatas disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah salah satu dari bidang umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian, untuk bisa menciptakan sumber daya manusia yang efektif mengharuskan manajer dapat bisa menemukan cara terbaik dalam mendayagunakan karyawan yang ada dalam lingkungan perusahaan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

2.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Adanya tujuan sumber daya manusia untuk memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif. (Azhad Naely et al., 2015) menjelaskan bahwa tiap organisasi, termasuk perusahaan, menetapkan tujuan- tujuan tertentu yang ingin mereka capai dalam mengelola sumber dayanya termasuk sumber daya manusia.

Tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan kegunaan (yakni produktivitas) semua pekerja dalam sebuah organisasi (Al et al., 2018). Manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan utama untuk membantu setiap para manajer sehingga dapat mengelola secara efektif.

Adapun (Adamy Marbawi, 2016) menjelaskan bahwa empat tujuan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Organisasional ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan. Departemen sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.
2. Tujuan Fungsional ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.
3. Tujuan Sosial ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan- hambatan.
4. Tujuan Personal ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan jika para karyawan harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi.

Menurut (Sedarmayanti 2017) dalam penelitian (Husaini Rizky & Utama, 2021) tujuan sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Memberi saran kepada manajemen tentang kebijakan SDM untuk memastikan organisasi/ perusahaan memiliki SDM bermotivasi tinggi dan berkinerja tinggi, dilengkapi sarana dan prasarana untuk menghadapi perubahan.
2. Memelihara dan melaksanakan kebijakan dan prosedur SDM untuk mencapai tujuan instansi, lembaga/ perusahaan.
3. Mengatasi krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pegawai agar tidak ada gangguan dalam mencapai tujuan instansi.
4. Menyediakan sarana dan prasarana komunikasi antara pegawai dan manajemen organisasi.
5. Membantu perkembangan atau kemajuan arah dan strategi instansi/ perusahaan dengan memperhatikan aspek SDM.
6. Menyediakan bantuan dan menciptakan kondisi yang dapat membantu manager line dalam mencapai tujuan.

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan tujuan sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi karyawan dalam organisasi, dengan adanya tujuan sumber daya manusia dapat memberikan sasaran manajemen sumber daya manusia dalam secara organisasi maupun sasaran fungsional, serta dapat membantu para pimpinan untuk memperoleh, mengembangkan, mengevaluasi, mempertahankan dan melihat hak karyawan.

2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia untuk mengelola karyawan agar dapat bekerja secara efektif dan dapat mencapai tujuan bersama pada perusahaan maupun karyawan . Berikut fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi menurut (Hasibuan , 2018):

1. **Perencanaan (*human resources planning*)**
Merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengendalian, penggandaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
2. **Pengorganisasian**
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.
3. **Pengarahan**
Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.
4. **Pengendalian**
Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan,
5. **Pengadaan**
Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengandaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.
6. **Pengembangan**

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan. Sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

10. Kedisiplinan

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

11. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh Undang-undang No.12 Tahun 1964.

Dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia pada perusahaan dihadirkan untuk memastikan tata kelola perusahaan dapat berjalan dengan baik dan mampu menciptakan stabilitas di dalam bekerja. Selain itu manajemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat mewujudkan pelaksanaan manajerial dalam proses pemberian tugas.

2.3 Stres Kerja

2.3.1 Definisi Stres Kerja

Stres merupakan masalah yang akan setiap manusia rasakan dalam kehidupan, dikarenakan adanya tuntutan secara psikologis maupun tuntutan yang berasal dari lingkungan. Stres sebagai akibat ketidakseimbangan antara tuntutan

dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan terjadi semakin tinggi juga Stres yang dialami individu dan akan mengancam. (Yuli Asih et al., 2018).

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan (Zainal, Ramly, Mutis, & Arafah, 2018) . Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang (Winda et al., 2019).

Stres kerja adanya tekanan yang dialami oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan. Stres kerja dikemukakan oleh Steven & Prasetio (2020) dalam penelitian (Marcella & Ie, 2022) sebagai satu sindrom yang membatasi individu serta jiwanya di luar batas kemampuannya, sehingga berdampak pada kesehatan jika terlambat pada penanganannya.

Dari beberapa pengertian maka dapat disimpulkan jika stres tidak segera untuk diatasi, maka akan menimbulkan ketidakmampuan untuk dapat berinteraksi positif dalam lingkungan, yang berarti karyawan akan menghadapi gejala negatif yang akan berpengaruh pada prestasi kerja/ semangat kerja.

2.3.2 Gejala Stres Kerja

Setiap individu mengalami gejala stres kerja terhadap lingkungan kerja, akibat adanya beberapa tekanan dari berbagai aspek yang dirasakan karyawan, menurut (Yuli Asih et al., 2018) faktor yang menyebabkan gejala stres:

a. Gejala psikologis

Gejala psikologis merupakan kondisi yang diakibatkan adanya perubahan sikap individu, ada beberapa faktor yang menyebabkan individu menyebabkan gejala psikologis diantaranya yaitu:

1. Kecemasan, ketegangan, kebingungan dan mudah tersinggung

2. Perasaan frustrasi, rasa marah, dan dendam (kebencian)
3. Sensitive dan *hyperactivity*
4. Memendam perasaan, penarikan diri dan depresi
5. Komunikasi yang tidak efektif
6. Perasaan terkucil dan terasing
7. Kebosanan dan ketidakpuasan kerja
8. Kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual dan kehilangan konsentrasi
9. Kehilangan spontanitas dan kreativitas
10. Menurunnya rasa percaya diri

b. Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis adanya perubahan metabolisme dalam tubuh menurut (Yuli Asih et al., 2018) gejala stres dapat berpengaruh pada meningkatkan fungsi jantung dan tingkat pernapasan dan tekanan darah, membawa sakit kepala, serta menimbulkan serangan jantung.

c. Gejala Perilaku

Gejala perilaku adanya perubahan/ menurunnya produktivitas untuk melakukan suatu pekerjaan. Penurunan produktivitas meliputi absen yang meningkat, perubahan pola makan, gelisah dan gangguan tidur.

2.3.3 Penyebab Stres Kerja

Penyebab dari Stres adanya peristiwa yang dapat memicu ketegangan akibat adanya tekanan antara seseorang dengan lingkungannya. Ada beberapa faktor penyebab Stres dalam lingkungan kerja menurut (Yuli Asih et al., 2018) sebagai berikut:

a. Faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, diantaranya:

- 1) Tuntutan fisik (bising, paparan, getaran, hygiene)
- 2) Tuntutan tugas (sifat kerja, beban kerja berlebih ataukah sedikit) atau *workload*

b. Peran individu dalam organisasi, meliputi:

- 1) Konflik peran:
 - a) Pertentangan antara tugas-tugas yang di lakukan dengan tanggung jawab yang di miliki
 - b) Tugas-tugas yang harus di lakukan yang menurut padangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.
 - c) Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahan, atau orang lain yang dinilai penting bagi seseorang.
 - d) Pertentangan dengan nilai-nilai keyakinan pribadinya sewaktu melaksanakan tugasnya.
- 2) Ketidakjelasan peran, meliputi:
 - a) Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran
 - b) Kesamaran tentang tanggung jawab
 - c) Ketidakjelasan tentang prosedur kerja
 - d) Kesamaran tentang apa yang diharapkan
 - e) Ketidakpastian tentang unjuk-kerja pekerjaan
- 3) Pengembangan karier, meliputi faktor:
 - a) Peluang untuk menggunakan jabatan sepenuhnya
 - b) Peluang untuk menggunakan ketrampilan yang baru
 - c) Penyuluhan karier untuk memudahkan keputusan-keputusan menyangkut karier. Adapun hal-hal yang termasuk di dalamnya adalah *job insecurity*, *over* dan *under promotion*.

c. Hubungan dalam pekerjaan

Hubungan yang baik dengan kelompok kerja dianggap sebagai faktor utama dalam menjaga kesehatan organisasi. Hubungan kerja adanya perjanjian antar perusahaan dan karyawan, maka adanya mengikatnya karyawan dengan pekerjaan dan perlunya perusahaan memberikan kewajiban pada karyawan sesuai dengan kesepakatan yang berlaku.

d. Struktur dalam organisasi

Sejauh mana tenaga kerja dapat terlibat atau berperan serta pada support. Adanya struktur organisasi dalam perusahaan dengan tujuan memberikan kewenangan yang harus dipertanggungjawabkan oleh karyawan, selain itu struktur bisa memberikan alur koordinasi untuk bisa mendapatkan informasi suatu perusahaan dengan jelas.

e. Tuntutan dari luar pekerjaan

Meliputi isu-isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan pribadi, konflik, tuntutan perusahaan dimana adanya tuntutan untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga perlunya bekerja dengan maksimal, ini semuanya adalah faktor diluar pekerjaan yang menjadi sumber stres

f. Ciri-ciri individu

Stres ditentukan oleh orang itu sendiri, dengan adanya beban kerja dan bagaimana cara individu memberikan reaksi pada psikologis dan fisiologis yang berdasarkan sikap. Faktor dalam individu merupakan faktor yang berpengaruh pada lingkungan yang akan mengakibatkan stres dengan individu.

2.3.4 Indikator Stres Kerja

Stres kerja akan berdampak dapat dilihat secara nyata dan akan berpengaruh pada produktivitas kinerja, maka perlunya tindakan yang dilakukan oleh pemimpin, untuk memahami unsur kepuasan kerja berikut peneliti akan menjadikan faktor tersebut menjadi sebuah indikator dalam stres kerja menurut (Fandi, 2018) adalah :

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja, letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan”.

Beberapa indikator stres kerja diatas yang akan memberikan dampak pada perusahaan sehingga akan mempengaruhi pergerakan dan mekanisme tugas, yang akan mengakibatkan kurang maksimal dalam tugas yang diberikan. Maka dari itu

perlunya meminimalisir stres kerja, jika stres kerja menurun maka tingginya kepuasan kerja karyawan.

2.4 Kepuasan Kerja

2.4.1 Definisi Kepuasan Kerja

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda, tergantung dengan sistem penilaian yang ada dalam dirinya. Tingginya suatu tingkat keberhasilan seseorang maka kepuasan kerja yang dirasakan akan semakin tinggi. Kepuasan kerja sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dijalankannya.

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungannya dengan rekan kerja (Agustini Fauzia, 2019). Kepuasan kerja adalah keyakinan bahwa meningkatkan kepuasan kerja dan meningkatkan produktivitas dan dengan demikian meningkatkan profitabilitas organisasi menurut (Hartini et al., 2021).

Dari beberapa definisi para ahli maka dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan situasi lingkungan kerja karyawan yang mendukung tingkat kepuasan kerja. Adapun teori kepuasan kerja menurut (Zainal, Ramly, Mutis, & Arafah, 2018)

1. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan, sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. Teori Keadilan (*Equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori 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 dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya.

3. Teori dua faktor (*two factor theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu 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* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan.

2.4.2 Faktor Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara harapan, kebutuhan atau nilai dengan apa yang menurut perasasaannya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya (Bhastary, 2020) berikut ada beberapa beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut (Agustini Fauzia, 2019) yaitu:

1. Faktor individu

Faktor kepribadian, seperti aktualisasi diri, kesempatan untuk maju, kemampuan menghadapi tantangan kemampuan menghadapi tekanan, status senioritas, makin tinggi hierarki di dalam perusahaan lebih mudah individu tersebut puas, kepuasan individu dalam hidupnya, yaitu individu yang mempunyai kepuasan yang tinggi terhadap elemen-elemen kehidupannya yang tidak berhubungan dengan kerja, biasanya akan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi.

2. Faktor psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, kesehatan, kondisi kesehatan karyawan, umur, watak, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

3. Faktor sosial

Faktor sosial yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan, hubungan kekeluargaan, hubungan kemasyarakatan, komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pihak manajemen. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaannya.

4. Faktor fisik

Faktor yang berhubungan dengan lingkungan fisik tempat karyawan melakukan pekerjaan yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, dan sebagainya.

5. Faktor finansial

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, keamanan kerja.

6. Faktor lingkungan non fisik kerja

Faktor lingkungan non fisik kerja yaitu perusahaan dan pihak manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Kebijakan perusahaan yang berhubungan dengan pemeliharaan karyawan akan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

Menurut (Masram & Mu'ah, 2017) ada beberapa faktor penentu yang kepuasan kerja diantaranya adalah:

- a. Gaji / Upah
Gaji merupakan dasar dari simbol pencapaian, pengakuan dan penghargaan pada karyawan. Berdasarkan *equity theory* atau disebutkan teori keadilan seseorang akan merasa puas atau tidak puas berdasarkan adil atau tidak adilnya gaji yang diterima sesuai dengan faktor pendorong pekerjaannya. Gaji akan mempunyai dampak terhadap motivasi jika besarnya disesuaikan dengan tinggi prestasi kerjanya.
- b. Kondisi kerja yang menunjang
Bekerja dalam tempat yang nyaman maka karyawan akan merasakan semangat dan menyenangkan dalam kondisi fisik pada saat bekerja, tetapi jika kondisi lingkungan kerja yang tidak menyenangkan maka karyawan akan mengalami penurunan semangat untuk bekerja.
- c. Hubungan kerja
 - Hubungan dengan rekan kerja
Kepuasan kerja dapat timbul karena adanya kondisi lingkungan kerja bersifat nyaman, saling menghargai serta dapat berkomunikasi dengan baik dalam satu tim.
 - Hubungan dengan atasan
Nilai yang penting bagi tenaga kerja untuk dapat memiliki hubungan fungsional yang memperlihatkan sejauhmana pemimpin dapat membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai pekerjaan bagi karyawan.
- d. Kondisi kerja
Lingkungan sosial dan fisik yang akan memberikan kenyamanan bagi karyawan, dengan memenuhi aspek tersebut maka akan mempengaruhi prospek karyawan dalam bekerja.
- e. Pengawasan atasan
Pengawasan yang diberikan atasan atas karyawan perlunya memiliki sikap yang saling menghargai dan penuh perhatian setiap proses pekerjaan yang sedang dijalankan, sehingga bisa menjadikan karyawan tetap semangat dalam bekerja.
- f. Keamanan
Rasa aman dalam lingkungan kerja dan merasa terjaga ini akan memberikan dampak pada pekerjaan penuh dalam ketenangan.
- g. Kesempatan untuk maju
Jaminan masa depan untuk menjadikam karyawan dapat maju dalam karier lebih baik lagi.
- h. Fasilitas kerja
Fasilitas kerja terpenuhi dengan lengkap sesuai dengan kebutuhan dan bisa digunakan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian diatas tentang faktor kepuasan kerja maka dapat disimpulkan yang menjadi karyawan merasa puas dalam bekerja adanya kebutuhan yang terpenuhi baik dalam internal individu maupun dalam perusahaan seperti perlu diperhatikannya psikologis karyawan dalam bekerja, perlunya fasilitas yang nyaman dan aman, serta adanya upah yang diberikan dapat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sehingga faktor kepuasan kerja diatas dapat memberikan rasa kenyamanan karyawan dan memberikan hasil yang baik bagi perusahaan.

2.4.3 Variabel Kepuasan kerja

Variabel kepuasan kerja aspek karyawan untuk mengetahui dan menilai segi karyawan merasakan kepuasan bekerja atau tidak puas dalam bekerja. Untuk memahami unsur kepuasan kerja tersebut berikut peneliti akan menjadikan teori menjadi sebuah indikator dalam kepuasan kerja menurut (Mangkunegara, 2017) yaitu:

- a. *Turnover*
Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.
- b. Tingkat kehadiran (Absensi) Pegawai
Pegawai yang kurang puas cenderung tingkat kehadirannya tinggi. Mereka sering yang tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.
- c. Umur
Ada kecenderungan pegawai yang lebih tua merasa puas daripada pegawai yang berumur relative muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila harapannya dengan realitas kerja dapat terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.
- d. Tingkat Pekerjaan
Pegawai- pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih luas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatifif dalam bekerja.
- e. Ukuran Organisasi
Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai, hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi dan partisipasi pegawai.

2.5 Keterkaitan Antar Variabel

2.5.1 Pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja

Stres kerja merupakan tekanan akibat adanya beban kerja yang berlebih. Pekerjaan yang terlalu banyak menyebabkan karyawan tidak dapat melakukan pekerjaan dengan maksimal. Stres kerja kondisi tekanan yang akan mempengaruhi emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik karyawan. Menurut (Yulia, 2019) stress, yaitu hasil 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.

Kepuasan kerja sangat perlu dalam perusahaan dengan karyawan mendapatkan kepuasan kerja dalam perusahaan maka akan mengoptimalkan segala tugas pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawab. Dalam pekerjaan stres mampu mempengaruhi permasalahan individu maupun organisasi dalam bentuk mental, perilaku, fisik, kinerja, komitmen dan kepuasan kerja. Stres kerja juga merupakan faktor utama dari tingkat kepuasan kerja seseorang.

Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan dari karyawan menurut (Tarmizi & Supra Dewi, 2017). Dari munculnya ketidakpuasan karyawan yang dapat berwujud pada perilaku negatif di tempat kerja, meningkatnya absensi, dan berhenti dari pekerjaan.

Stres kerja yang terlalu berlebihan bisa memengaruhi keterampilan individu menghadapi lingkungan, kemudian akan mengganggu terlaksananya kegiatan dalam pekerjaannya dan membuatnya tidak maksimal dalam melakukan tugasnya, sehingga akan berdampak pada kepuasan kerjanya akan tidak terpenuhi menurut (Suartana & Dewi, 2020).

Dapat disimpulkan bahwa Stres kerja salah satu dari tingkat kepuasan kerja dimana dapat menjadikan faktor positif maupun faktor negatif. Faktor stres positif akan bisa menghasilkan sebuah kepuasan yang dituangkan menjadi kreativitas sehingga dapat menciptakan *value* tersendiri. Tetapi dampak negatif pada stres kerja dapat menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang rendah. Stres

kerja biasanya dirasakan pada posisi pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan untuk bertanggungjawab pada tugas sehingga timbulnya ketidakpuasan kerja.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis untuk melakukan penelitian adanya penelitian terdahulu bisa menjadikan pembandingan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis dan menjadikan penulis untuk membuat penelitian lebih baik kedepannya. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian penulis.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Gede Regita Yasa Universitas Udayana 2019 ISSN: 2302-8912 Vol. 8, No. 3, 2019:1203 – 1229	Pengaruh Stres kerja terhadap kepuasan kerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi	Stres kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja.	Peneliti dan penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif.	Objek penelitian yang berbeda serta adanya variabel mediasi pada peneliti terdahulu.
2.	Abdul Gofur Universitas Islam Attahiriyah P-ISSN 2527–7502 E-ISSN 2581-2165 Vol.3 2018	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Direktorat Kementrian Negara	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja	Peneliti dan penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan variabel X dan Y yang sama.	Peneliti terdahulu bergerak pada bidang pemerintah sedangkan peneliti bergerak pada bidang perusahaan privat.
3.	Achmad Tarmizi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Attahiriyah	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Komitmen	Hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan stres kerja	Peneliti dan penelitian menggunakan variabel X dan Y sama, serta hasil penelitian yang	Penelitian terdahulu terdapat 3 variabel sedangkan peneliti hanya

	Vol: 2 P-ISSN 2527– 7502 E-ISSN 2581- 2165	Karyawan PT.FEI	berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan.	berpengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja.	menggunakan 1 variabel.
4.	Hastin Anisah Universitas Lambung Mangkurat	Pengaruh stres kerja terhadap Kepuasan Kerja serta Dampak Terhadap Kinerja Karyawan	Stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja sebesar 0,610 nilai korelasi.	Variabel yang digunakan peneliti dan penelitian sama serta metode yang digunakan kuantitatif.	Perbedaan pada objek penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan hmmenggunakan teknik analisis data path analisis . Sedangkan peneliti menggunakan teknik analisis data Linear sederhana, Korelasi, Koefisien dan uji hipotesis.
5.	Siti Fatimah ISSN 2656- 2790 Vol. 2	Pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sriwijaya Air Di Makkasar	Hasil penelitian terdahulu stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja	Peneliti menggunakan variabel stres kerja yang sama dan variabel terikat yang sama.	Perbedaan pada objek Serta metode penelitian yang digunakan adalah <i>cross sectional method</i> .

Sumber: Hasil Studi Kepustakaan 2023

2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan untuk alur untuk melihat beberapa perpaduan antar teori, fakta dan kajian kepustakaan dalam penelitian, serta hal tersebut digunakan untuk menyusun pemikiran yang rasional atas masalah yang sudah dirumuskan.

PT. Geo Given Visi Mandiri merupakan perusahaan dalam usaha bidang jasa *Human resources and event management*. Ada beberapa wilayah tersebar yaitu : Jawa Timur, Jawa Barat, Bali, NTB, NTT, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi. Setiap perusahaan perlunya sumber daya manusia yang berkualitas dan memadai, begitupun perusahaan perlunya dapat memperhatikan setiap kinerja karyawan.

Stres kerja diakibatkan adanya beban kerja yang berlebih sehingga terjadinya tekanan yang dirasakan pekerja. Menurut (Safitri, 2020) stres kerja adalah respon individu terhadap pekerjaannya yang tidak mampu dilakukan karyawan sehingga merasa tidak nyaman dan tidak senang dengan pekerjaannya.

Stres kerja adanya tekanan yang dialami oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan. Stres kerja dikemukakan oleh Steven & Prasetio (2020) dalam penelitian (Marcella & Ie, 2022) sebagai satu sindrom yang membatasi individu serta jiwanya di luar batas kemampuannya, sehingga berdampak pada kesehatan jika terlambat pada penanganannya. Stres kerja dapat timbul dari individu pekerja maupun faktor lingkungan kerja. Menurut (Fandi, 2018) faktor stres kerja yang dijadikan sebagai indikator adalah sebagai berikut:

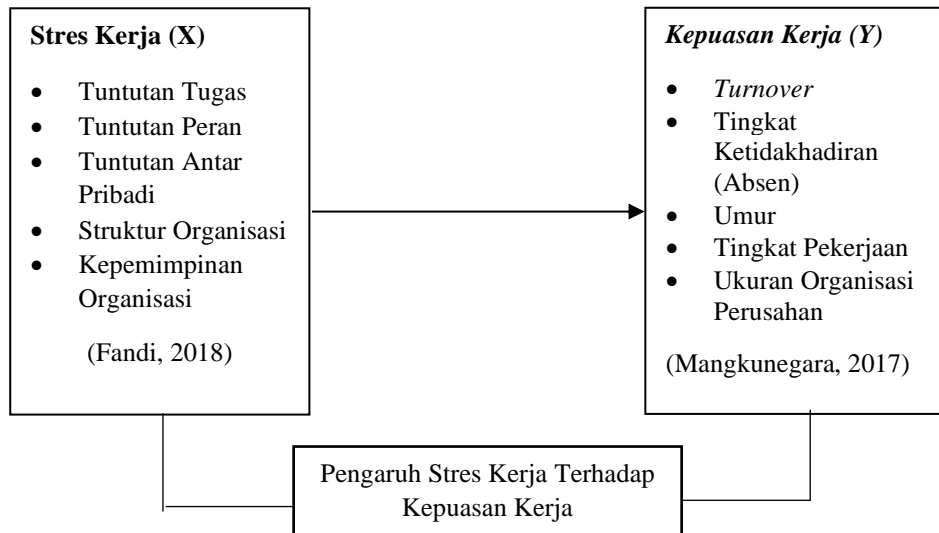
1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja, letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan”.

Stres yang tinggi akan menyebabkan rendahnya kepuasan kerja. Kepuasan kerja sikap karyawan terhadap pekerjaan yang memiliki peran masing-masing

individu untuk menilai suatu pekerjaan. (Bhastary, 2020) mengemukakan pada dasarnya kepuasan kerja seseorang tergantung kepada selisih antar harapan, kebutuhan atau nilai dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Menurut (Mangkunegara, 2017) ada beberapa variabel kepuasan kerja yang dijadikan indikator kepuasan kerja sebagai berikut:

- a. *Turnover*
Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.
- b. Tingkat kehadiran (Absensi) Pegawai
Pegawai yang kurang puas cenderung tingkat kehadirannya tinggi. Mereka sering yang tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.
- c. Umur
Ada kecenderungan pegawai yang lebih tua merasa puas daripada pegawai yang berumur relative muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila harapannya dengan realitas kerja dapat terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.
- d. Tingkat Pekerjaan
Pegawai- pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih luas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.
- e. Ukuran Organisasi
Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai, hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi dan partisipasi pegawai

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran
Pengaruh Stres kerja Terhadap Kepuasan Kerja



Sumber : Kerangka peneliti

2.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2017). Hipotesis pernyataan singkat dari landasan teori dan penelitian terlebih dahulu. Dari kerangka pemikiran diatas peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut: “ Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Geo Given Visi Mandiri Bandung” .

Selanjutnya untuk memudahkan pembahasan lebih lanjut peneliti mengemukakan definisi operasional dan hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh menunjukkan adanya kekuatan yang dapat timbul sehingga dapat mempengaruhi lingkungan yang ada dalam sekitarnya. Sehingga dalam peneliti menunjukkan adanya pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja.

2. Stres kerja merupakan kondisi seseorang akibat ketidakseimbangan fisik dan psikis yang akan berpengaruh pada emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan. Stres kerja karyawan akan dimana karyawan mengalami kondisi pekerjaan dan karakteristik pekerjaan menghasilkan pekerjaan yang melebihi kemampuan sehingga mengalami stres kerja.
3. Kepuasan kerja merupakan salah satu bentuk sikap seseorang terhadap pekerjaannya sebagai hasil penilaian terhadap jumlah ganjaran positif yang akan diterima. Kepuasan kerja persepsi bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya secara keseluruhan ataupun dilihat dari berbagai aspek.

Pemberian skor (nilai) setiap pernyataan pada setiap kuesioner menggunakan data 5-4-3-2-1 pembobotan ini dilakukan oleh skala likert, karena data yang diperoleh dalam penelitian berskala ordinal, sehingga dapat membuat rangking sebagai berikut:

Sangat Setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Kurang Setuju	(KS)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

Melengkapi hipotesis maka penelitian mengemukakan hipotesis statistic sebagai berikut:

- a) $H_0: r_s < 0$: Stres Kerja (X) : Kepuasan Kerja (Y) < 0 , artinya tidak ada pengaruh yang positif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Geo Given Visi Mandiri Bandung

- b) $H_1 : r_s \geq 0$: Stres Kerja (X) : Kepuasan Kerja (Y) > 0, artinya terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Geo Given Visi Mandiri Bandung.
- c) r_s : sebagai simbol untuk mengukur eratnya hubungan dua variabel penelitian yaitu antara stres kerja (X) dan kepuasan kerja (Y).
- d) Titik kritis digunakan untuk pengertian batas antara signifikan dengan non signifikan tentang suatu nilai yang telah dihitung.
- e) Alpha (α) yaitu tingkat kebebasan validitas dengan derajat kepercayaan 95% dengan tingkat kekeliruan sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$