

BAB II

LANDASAN TEORI

A. STRES

1. Pengertian Stres

Secara umum orang mengatakan bahwa stres ditafsirkan sebagai tekanan batin. Menurut Keith Davis dan John W Newstrom (1992;195) memberi batasan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang. Stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai akibatnya pada diri seorang karyawan berkembang berbagai gejala stres. Orang yang mengalami stres bisa menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran yang berlebihan, sering mudah marah, tidak dapat santai atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif dan lainnya.

Robbins (2001;304) menyatakan bahwa stres merupakan suatu kondisi dinamik yang didalamnya seseorang individu dikonfrontasikan dengan sebuah peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres tidak harus dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif. Seseorang yang menggunakan stres secara positif dapat meningkatkan kesempatan atau kinerja yang maksimum.

Gibson (1995; 339) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan/atau proses psikologis, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar

lingkungan, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan/atau fisik berlebihan pada seseorang. Stres tidak selalu mengarah pada akibat yang negatif, namun dapat juga menjadi kekuatan positif bagi individu. Stres yang ditimbulkan adanya peristiwa yang buruk, tidak menyenangkan disebut *disstres* karena dapat menimbulkan disfungsi peran. Sedangkan stres yang timbul dari peristiwa yang menyenangkan disebut *eustres*. *Eustres* diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang lebih baik, karena lebih cenderung mengarah pada timbulnya gagasan-gagasan baru yang inovatif.

Luthans mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Secara umum dapat disimpulkan bahwa stres adalah suatu kondisi atau keadaan yang mempengaruhi emosi, pikiran, perasaan juga kondisi fisik seseorang yang diakibatkan oleh paksaan atau tuntutan yang berkaitan dengan kebutuhan atau apa yang diinginkan.

Stres yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Pada prakteknya jika tidak segera ditanggapi stres pada karyawan akan berakibat buruk bagi karyawan tersebut. Namun jika stres bersifat sementara/ringan, kebanyakan orang dapat menanganinya atau setidaknya dapat mengatasi pengaruhnya. Orang-orang yang mengalami stres bisa berada pada posisi *burnout* yaitu suatu situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan. Sehingga mereka sering

menjadi mudah marah, agresif, tidak dapat relaks atau menunjukkan sikap yang kooperatif.

2. Sumber-sumber stress

Dalam kehidupan stres adalah suatu hal yang tidak dapat dihindari. kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressor*. Manusia dalam kehidupannya mempunyai banyak kebutuhan namun dalam pemenuhannya kendala dan rintangan akan selalu menyertainya. Hal inilah yang merupakan pemicu terjadinya stres. Meskipun stres dapat disebabkan hanya oleh satu *stressor*, biasanya karyawan mengalami stres karena kombinasi *stressor* (T Hani Handoko 1995;200). Dan penyebab stres biasanya karena adanya kombinasi dari *stressor – stressor* tersebut. Ada dua kategori penyebab stres yakni: *On The Job* (dalam perusahaan) dan *Off The Job* (luar perusahaan).

On The Job Stres, penyebab stres dalam perusahaan antara lain adalah sebagai berikut :

- 1.) Beban kerja yang berlebihan
- 2.) Tekanan atau desakan waktu
- 3.) Kualitas supervisi
- 4.) Iklim politis yang tidak aman
- 5.) Upah balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- 6.) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
- 7.) Peranan ganda (*role ambiguity*)

8.) Frustasi

9.) Konflik antara pribadi atau kelompok

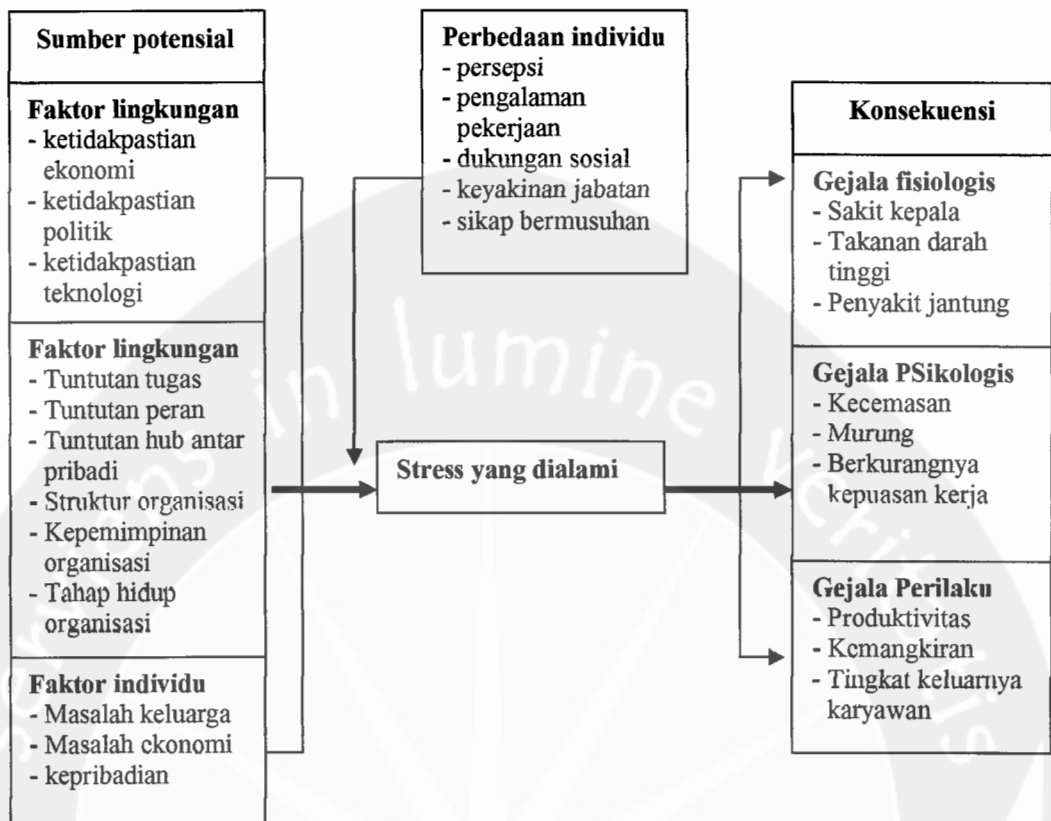
10.) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan

11.) Berbagai bentuk perusahaan

Off The Job Stres, merupakan stres yang terjadi diluar perusahaan yang berpengaruh dari diri karyawan. Penyebabnya antara lain sebagai berikut :

- 1) Kekuatan finansial
- 2) Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
- 3) Masalah-masalah fisik
- 4) Masalah-masalah perkawinan (misalnya perceraian)
- 5) Perubahan-perubahan yang terjadi ditempat tinggal
- 6) Masalah-masalah pribadi lainnya. Misalnya masalah keuangan keluarga, kematian anak / keluarga lainnya dan sebagainya.

Baik *on the job stress* maupun *off the job stress* harus segera ditangani oleh suatu perusahaan atau organisasi supaya tidak berlarut-larut yang nantinya akan mengakibatkan kerugian. Menurut Keith Davis dan John W Newstrom (1992;197) menyimpulkan bahwa *stressor* terbagi menjadi dua yaitu *stressor* organisasional dan *stressor* non pekerjaan. Sedangkan dalam Robbin (1998:305) menunjukan ada tiga kategori dalam sumber stress. Faktor lingkungan, faktor organisasi, faktor individual yang bertindak sebagai sumber potensial dari stress dan dapat memunculkan hasil sebagai konsekuensi dari stress yang dialami individu seperti terlihat dalam Gambar 2.1 yaitu



Gambar 2.1 model stress (Robbins, 1998 ;305)

a. Faktor lingkungan

- 1) Ketidakpastian ekonomi
- 2) Ketidakpastian politik
- 3) Ketidakpastian teknologi

b. Faktor Organisasi

- 1) Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang misalnya berkaitan dengan desain pekerjaan, kondisi kerja dan tata letak.

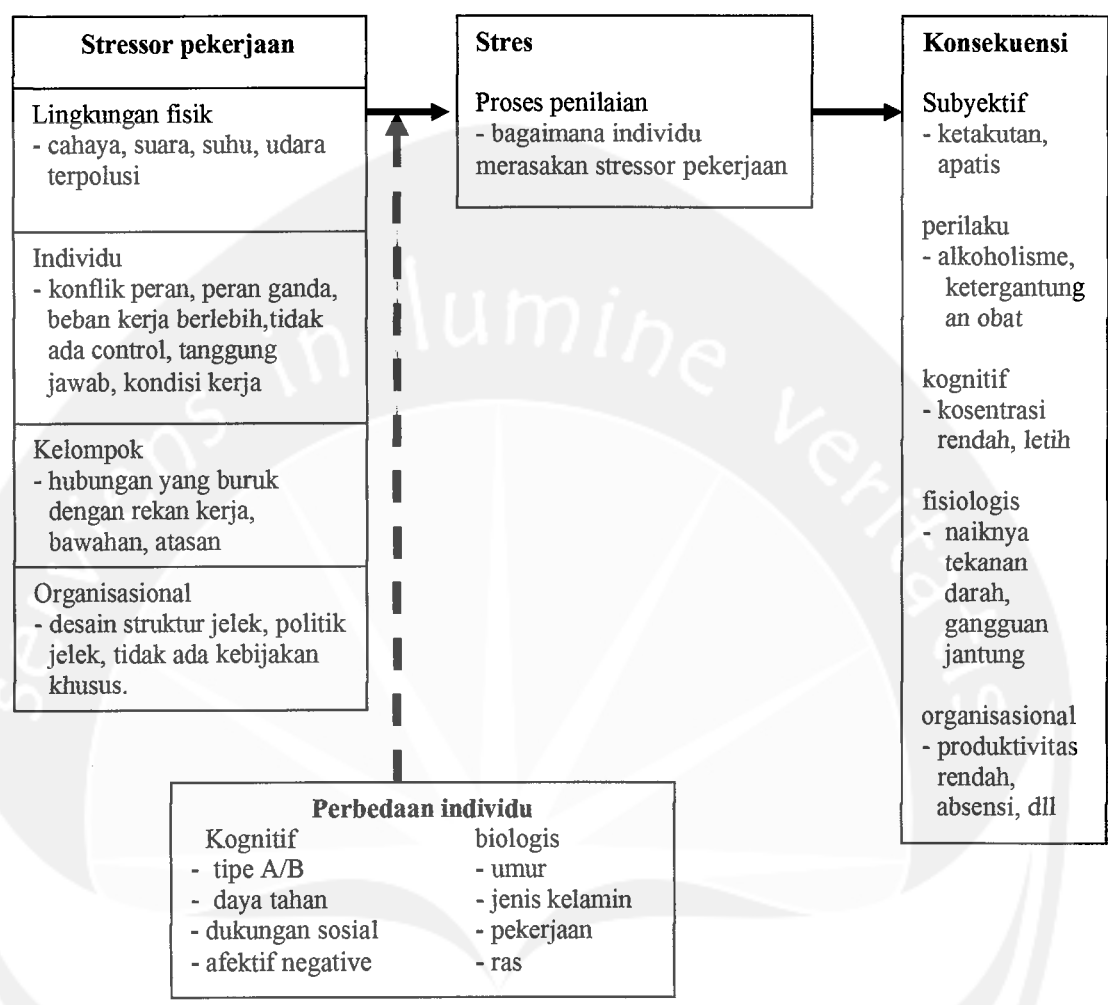
- 2) Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran yang dimainkan oleh organisasi.
 - a) Peran ambiguitas (*Role ambiguity*)
 - b) Peran konflik (*Role conflict*)
 - c) Peran kelebihan beban (*Role overload*)
- 3) Tuntutan antar pribadi, tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.
- 4) Struktur organisasi, ikut menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan dan dimana keputusan diambil.
- 5) Kepemimpinan organisasi, menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi.
- 6) Tahap hidup organisasi,

c. Faktor Individual

- 1) Masalah keluarga, masalah hubungan keluarga yang dapat memicu stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.
- 2) Masalah ekonomi, diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan sumber daya keuangan mereka merupakan suatu perangkat kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres dan mengganggu perhatian atas kerja mereka.

3. Faktor yang mempengaruhi stress

Gibson membagi sumber stres dalam empat kategori, gambar 2.2 menunjukkan model stres dan kerja.



gambar 2.2 model stres dan kerja

a. Faktor lingkungan fisik

Faktor stres kerja yang disebabkan oleh kondisi fisik di lingkungan tempat kerja seperti, cahaya, suara, suhu dan lainnya. Faktor ini secara langsung dapat mempengaruhi dan memicu terjadinya stres pada karyawan. Kebisingan, ventilasi udara yang kurang, pengaturan suhu yang terlalu panas atau dingin, penerangan yang kurang baik adalah sebagian

faktor yang dapat menyebabkan karyawan bekerja dengan kepuasan yang kurang baik. Karyawan tidak dapat konsentrasi, menjadi lebih mudah marah, cepat lelah, mudah sakit. Hal ini menjadi perlu diperhatikan karena tidak semua karyawan dapat bekerja dengan kondisi yang sama.

b. Faktor Individu

Faktor pekerjaan yang menimbulkan stres berupa peran ganda (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*), beban kerja (*role overload*), tidak ada kontrol, tanggung jawab, dan kondisi kerja.

c. Faktor kelompok

Keefektifan setiap organisasi dipengaruhi oleh sifat hubungan kelompok yang ada dalam suatu organisasi. Semakin harmonis hubungan antara kelompok dalam organisasi maka semakin efektif organisasi tersebut. Karena harmonisasi hubungan antar kelompok menyebabkan terjadinya kerja sama yang baik dan dapat menimbulkan kesejahteraan dan kesehatan para individu yang ada dalam kelompok tersebut. Hubungan yang tidak harmonis dapat menyebabkan timbulnya kepercayaan yang rendah, kurangnya dukungan dari anggota dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh anggota yang lain, maka hal ini dapat menimbulkan stres.

d. Faktor organisasional

Desain dari struktur organisasi dapat menjadi penyebab timbulnya stres karena bagian utama dari kerja dalam organisasi bagi beberapa individu adalah partisipasi dalam pengambilan keputusan dapat

berdampak positif dan negatif bagi individu. Berdampak positif karena partisipasi dalam pengambilan keputusan akan meningkatkan harga diri individu, tetapi akan menimbulkan kekecewaan bila partisipasi tersebut hanya sekedar formalitas atau penundaan keputusan yang berkepanjangan. Dari studi yang dilakukan diperoleh hasil bahwa organisasi yang strukturnya panjang (birokratis) akan memberikan stres yang lebih besar, kepuasan kerja yang lebih kecil pada karyawan daripada organisasi yang mempunyai struktur lebih pendek yang tidak terlalu birokratis.

4. Role Stressor

Dalam penelitian ini Penulis lebih menitikberatkan pada satu masalah yaitu masalah *Role Stressor* (tuntutan peran). Peran (*Role*) oleh Keith Davis dapat diartikan pola tindakan yang diharapkan dari seseorang dalam tindakan yang melibatkan orang lain. Peran mencerminkan posisi seseorang dalam sistem sosial dengan hak dan kewajiban, kekuasaan dan tanggung jawab yang menyertainya.

- a. Ambiguitas peran. Agar menghasilkan kinerja yang baik, karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta bagian dan tanggungjawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya akan timbul ambiguitas peran.
- b. Konflik peran. Terdapat dua tipe umum konflik peran yaitu (a) konflik peran intersender, dimana pegawai berhadapan dengan harapan organisasi terhadapnya yang tidak konsisten dan tidak sesuai; (b) konflik peran

intrasender, konflik peran ini kebanyakan terjadi pada karyawan atau manajer yang menduduki jabatan di dua struktur. Akibatnya, jika masing-masing struktur memprioritaskan pekerjaan yang tidak sama, akan berdampak pada karyawan atau manajer yang berada pada posisi dibawahnya, terutama jika mereka harus memilih salah satu alternatif.

- c. Adanya tugas yang terlalu banyak. Banyaknya tugas tidak selalu menjadi penyebab stres, akan menjadi sumber stres bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan.

Menurut Kreitner teori peran mencoba untuk menjelaskan bagaimana pengharapan sosial ini mempengaruhi perilaku karyawan. Pengertian *Role Stressor* menurut Kreitner, sebagai berikut :

- a. *Role ambiguity* (ambiguitas peran), pengharapan orang lain tidak diketahui. Seseorang mengalami ambiguitas peran ketika mereka tidak tahu apa yang diharapkan oleh mereka, misalnya deskripsi kerja yang tidak jelas dan lainnya. Menurut teori peran, ambiguitas peran yang berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengikis rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan.
- b. *Role conflict* (konflik peran), orang-orang yang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Konflik peran dapat terjadi saat etika atau standar pribadi bertabrakan atau tidak cocok dengan harapan orang lain.

- c. *Role overload* (beban peran berlebihan), pengharapan orang lain melebihi kemampuan seseorang. Yaitu jika seseorang mencoba untuk bekerja semakin berat namun waktu semakin sedikit maka perasaan tertekan naik dan efektivitas pribadi menurun.

Sedangkan menurut Gibson dari sumber-sumber stress yang ada pada faktor individu meliputi *Role ambiguity*, *Role conflict*, *Role overload* yaitu:

- a. Ambiguitas peran (*Role ambiguity*),

Seseorang karyawan dihadapkan pada peran ganda atau ambiguitas jika tidak adanya pemahaman karyawan tentang hak-hak dan kewajiban didalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan tidak mempunyai informasi yang sesuai untuk menyelesaikan suatu tugas dan tidak memahami harapan yang diinginkan berkaitan dengan peran tersebut. Para pekerja dapat melakukan pekerjaan dengan baik bila mereka mengetahui apa yang boleh mereka lakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan. Stres yang ditimbulkan oleh tujuan yang tidak jelas ini dapat mengarah pada ketidakpuasan karyawan dan dapat menyebabkan kepuasan kerja menurun, adanya perasaan terancam, merasa sia-sia, menurunkan semangat kerja dan dapat mengganggu kesehatan fisik dan mental pekerja.

- b. Konflik peran (*Role conflict*),

Seseorang dihadapkan pada konflik peran jika dua perangkat harapan atau lebih berlawanan satu sama lain, Individu menjadi merasa bingung karena adanya tuntutan yang berbeda dari berbagai pihak. Dalam organisasi stres yang terjadi lebih disebabkan karena adanya ketidakmampuan individu

untuk memenuhi harapan/tuntutan yang berbeda, terlebih bila tuntutan yang ada bertentangan dengan nilai/keyakinan pribadi. Penelitian menurut Kahn dan studi di Goddard Space Flight Center menunjukkan bahwa pekerja yang menderita konflik peran menunjukkan kepuasan kerja yang lebih rendah dan ketegangan yang disebabkan oleh pekerjaannya.

c. Beban kerja yang berlebih (*Role overload*),

Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebih/terlalu sedikit "kuantitatif", yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebih/terlalu sedikit "kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja. Disamping itu beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif dapat menimbulkan kebutuhan untuk bekerja selama jumlah jam yang sangat banyak, yang merupakan sumber tambahan dari stres.

5. Dampak stres kerja

Pengaruh stres kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan bagi perusahaan. Namun pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Reaksi terhadap stres dapat merupakan reaksi bersifat psikis maupun fisik. Biasanya pekerja atau karyawan yang stres akan

menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan perilaku terjadi pada diri manusia sebagai usaha mengatasi stres. Munculnya stres, baik yang disebabkan oleh sesuatu yang menyenangkan atau sesuatu yang tidak menyenangkan akan memberikan akibat tertentu pada seseorang. Robbins (2002:309) membagi empat jenis konsekuensi yang dapat ditimbulkan stres, yaitu:

a. Gejala fisiologis

Stres menciptakan penyakit-penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, sakit kepala bahkan sakit jantung.

b. Gejala psikologis

Gejala yang ditunjukkan adalah ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini dapat memacu ketidakpuasan.

c. Gejala perilaku

Stres yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan juga dapat merubah kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya.

Sedangkan menurut Gibson (1995:363) akibat stres banyak dan bervariasi beberapa diantaranya bersifat positif seperti motivasi diri meskipun demikian banyak efek yang mengganggu dan secara potensial berbahaya. Cox dalam Gibson mengidentifikasikan lima kategori yaitu:

- a. Dampak *subyektif*, yaitu menimbulkan kekhawatiran/ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, keletihan, frustrasi, kehilangan kendali emosi, penghargaan diri yang rendah, gugup, kesepian.
- a. Dampak Perilaku, yaitu mudah mendapat kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok berlebihan, perilaku impulsif, tertawa gugup.
- b. Dampak *Kognitif*, yaitu ketidakmampuan dalam mengambil keputusan, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitif terhadap kritik, hambatan mental.
- c. Dampak Fisiologis, yaitu kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, panas dan dingin.
- d. Dampak organisasi, yaitu angka absensi, omset, produktivitas rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, komitmen organisasi dan loyalitas berkurang.

B. Kepuasan kerja

1. Pengertian kepuasan kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Karena tiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda antara yang satu dengan yang lain. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Dalam buku Handoko (1987) dan As'ad (1987) dijelaskan

bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan karyawan terhadap pekerjaan. As'ad juga menyatakan bahwa semakin banyak aspek di dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya (As'ad:1987:104).

Kepuasan kerja dalam As'ad (1987) menurut:

- a. Wexly dan Yulk ialah “ *is the way an employee feels about his her job*” yang berarti kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaan.
- b. Tiffin bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan karyawan.
- c. Blum mengemukakan kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri, dan hubungan sosial individu diluar kerja.
- d. Locke dalam Luthans (1998;144) kepuasan kerja adalah ungkapan emosional yang positif atau menyenangkan, sebagai hasil dari penelitian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja.

Dari beberapa definisi diatas, dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang dari hasil pekerjaannya secara keseluruhan dapat memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja bersifat relatif karena tergantung pada setiap individu yang kompleks dan peka terhadap pengaruh lingkungan.

2. Teori kepuasan kerja

Menurut As'ad ada tiga macam teori tentang kepuasan kerja yaitu;

a. Discrepancy theory

Menurut Locke (1699) kepuasan kerja seseorang bergantung pada *discrepancy* antara *Should be* dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya yang telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Dengan demikian seseorang akan terpuaskan jika kondisi yang diinginkan sesuai dengan keadaan atau kondisi yang faktual. Jika ketidaksesuaian antara kondisi faktual dengan kondisi yang diinginkan semakin besar, maka semakin besar pula ketidakpuasannya. Sedangkan menurut Porter (1961) kepuasan adalah selisih dari sesuatu yang seharusnya dengan sesuatu yang sesungguhnya ada.

b. Equity theory

Prinsip dari teori ini adalah kepuasan seseorang tergantung pada saat apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak (*inequity*) atas situasi tertentu. Perasaan adil atau tidak adil itu diperoleh dengan cara membandingkan diri dengan orang lain. Ada tiga elemen dari teori ini yaitu :

- 1) Input, yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan misalnya: pendidikan, pengalaman, ketrampilan dan lainnya.

- 2) *Out comes*, berarti segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya seperti gaji, status, penghargaan, peluang untuk meraih keberhasilan dan lainnya.
- 3) *Comparison persons*, merupakan orang sebagai pembanding. Bisa beberapa orang diperusahaan yang sama atau diperusahaan yang berbeda atau bisa juga dari diri sendiri diwaktu lalu. Menurut teori ini, tiap karyawan akan membandingkan rasio *input-out comes* dirinya dengan ratio *input-out comes* orang lain (*comparison persons*). Bila perbandingan ini dirasa cukup adil maka ia akan merasa puas. Demikian sebaliknya bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa untuk menentukan dan bisa juga tidak. Tetapi jika perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan maka akan timbul ketidakpuasan.

c. Two Faktor Theory

Prinsip dari Herzberg ini yaitu bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan merupakan dua hal yang berbeda, artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu merupakan suatu variabel yang kontinyu. Hasil penelitiannya membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu :

- 1) *Satisfiers atau motivator*, merupakan faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa hadirnya faktor ini akan

menimbulkan kepuasan tetapi tidak adanya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan.

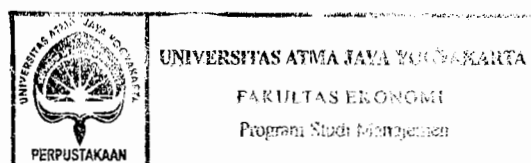
- 2) *Dissatisfiers* atau *hygiene factors*, merupakan faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan yang terjadi dari kebijaksanaan dan administrasi, pengawasan, gaji, hubungan antar karyawan dan lainnya. Perbaikan terhadap kondisi atau situasi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan kerja karena bukan merupakan sumber kepuasan kerja.

3. Faktor kepuasan kerja

Menurut Blum dalam As'ad (1987; 114) yang mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah

- a. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan.
- b. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berrekreasi, kegiatan serikat kerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
- c. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik, perasaan diperlakukan adil.

Sedangkan menurut Gilmer juga dalam buku As'ad (1987;114) tentang faktor-faktor kepuasan kerja meliputi:



- a. kesempatan untuk maju, yaitu ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.
- b. Keamanan kerja, keadaan yang aman dalam bekerja sangat mempengaruhi perasaan karyawan dan sebagai penunjang kepuasan kerja karyawan.
- c. Gaji, gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang menggambarkan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
- d. Perusahaan dan manajemen, faktor ini dapat menjadi penentu kepuasan kerja karena perusahaan dan manajemen harus mampu memberikan kondisi dan situasi yang stabil.
- e. Pengawasan, pengawasan yang buruk dapat mengakibatkan absensi dan turn over.
- f. Faktor intrinsik dari pekerjaan, sukar mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- g. Kondisi kerja, kondisi kerja yang mendukung seperti ventilasi yang cukup, penyaluran yang terang, kantin dan tempat parkir yang aman, luas dan lainnya.
- h. Komunikasi, komunikasi yang lancar baik antar karyawan, manajemen dapat menimbulkan kepuasan kerja.
- i. Fasilitas, fasilitas cuti, dana pensiun, kesehatan, perumahan atau lainnya apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Harold E. Burt juga mengemukakan pendapatnya tentang faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja yaitu meliputi :

- a. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain:
 - hubungan antara manager dengan karyawan
 - faktor fisik dan kondisi kerja
 - hubungan sosial di antara karyawan
 - emosi dan situasi kerja
- b. Faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan:
 - sikap orang terhadap pekerjaanya
 - umur orang sewaktu bekerja
 - jenis kelamin
- c. Faktor luar, yang berhubungan dengan:
 - keadaan keluarga karyawan
 - rekreasi
 - pendidikan

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat dirangkum mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, dan penelitian ini mempergunakan faktor-faktor tersebut dibawah ini sebagai indikator penelitian, meliputi :

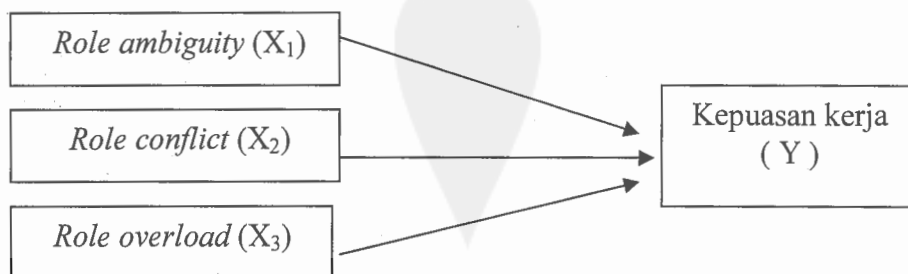
- a. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan meliputi: Keadaan ruangan kerja, perlengkapan kerja, pengaturan suhu ruangan, dan penerangan.
- b. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial meliputi: hubungan antar rekan kerja, dan hubungan dengan atasan.

- c. Faktor *financial*, merupakan faktor yang berhubungan dengan gaji atau honorarium.
- d. Faktor psikologik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan meliputi: sifat terhadap kerja, ketrampilan, dan perhatian atasan.

C. Pengaruh *Role Stressor* terhadap Kepuasan kerja

Berdasarkan penelitaian terdahulu milik Putri Mega, bahwa dalam melakukan pekerjaannya, asisten dosen banyak menghadapi tekanan, baik tekanan yang berasal dari ambiguitas pekerjaan, konflik akibat pekerjaan maupun beban pekerjaan yang dirasakan berlebih. Tekanan tersebut dapat mengakibatkan ketidakpuasan yang tinggi.

Sebagai gambaran dibuat kerangka pikir yang akan menjelaskan tentang sistematika kerja dalam penelitian berdasar pada permasalahan yang telah diuraikan. Agar lebih mudah dalam penelitian, peneliti membuat kerangka pikir yang dimodifikasi dari model dalam Putri Mega. Secara skematis sebagai berikut



Sumber : modifikasi model Putri Mega

Gambar 2.3 Kerangka Pikir

Dari gambar di atas, terlihat bahwa terdapat dua variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Masing-masing variabel tersebut adalah:

2. *Role ambiguity* (X_1)

Pengharapan orang lain tidak diketahui. Seseorang mengalami ambiguitas peran ketika mereka tidak tahu apa yang diharapkan oleh mereka, misalnya deskripsi kerja yang tidak jelas dan lainnya. Menurut teori peran, ambiguitas peran yang berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengikis rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan.

Indikator yang digunakan meliputi:

- tugas pekerjaan
- sasaran pekerjaan
- peranan pekerjaan
- pemahaman tujuan dan sasaran organisasi

Bahwa *Role ambiguity* berpengaruh terhadap kepuasan, berdasarkan penelitian terdahulu dalam Gibson (1995:346) *Role ambiguity* secara nyata berkaitan dengan rendahnya kepuasan kerja. Sedangkan dalam jurnal Putri Mega menyatakan *Role ambiguity* berpengaruh secara negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja

3. *Role conflict* (X_2)

Orang-orang yang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Konflik peran dapat terjadi saat

etika atau standar pribadi bertabrakan atau tidak cocok dengan harapan orang lain.

Indikator yang digunakan meliputi:

- antara atasan (dosen) dan bawahan (mahasiswa)
- pengambilan keputusan
- permintaan yang bertentangan

Bahwa *Role conflict* berpengaruh terhadap kepuasan, berdasarkan penelitian terdahulu dalam Gibson (1995:346) pekerja yang lebih banyak mengalami *Role conflict* merasakan kepuasan kerja yang rendah. Sedangkan dalam jurnal Putri Mega menyatakan *Role conflict* berpengaruh secara negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

4. *Role overload* (X_3)

Pengharapan orang lain melebihi kemampuan seseorang. Yaitu jika seseorang mencoba untuk bekerja semakin berat namun waktu semakin sedikit maka perasaan tertekan naik dan efektivitas pribadi menurun.

Indikator yang digunakan meliputi:

- menyelesaikan pekerjaan tepat pada tenggat waktu
- menyita waktu dan pemikiran

Bahwa *Role overload* berpengaruh terhadap kepuasan, berdasarkan penelitian terdahulu dalam Gibson (1995:346) *Role overload* dikaitkan dengan menurunnya motivasi. Sedangkan dalam jurnal Putri

Mega menyatakan *Role overload* berpengaruh secara negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja

5. Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan yang mana karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 1995:193).

Indikator yang digunakan meliputi :

- 1) Faktor fisik, meliputi :
 - Keadaan ruangan kerja,
 - Perlengkapan kerja,
 - Pengaturan suhu ruangan,
 - Penerangan
- 2) Faktor sosial, meliputi :
 - hubungan antar rekan kerja
 - hubungan dengan atasan.
- 3) Faktor *financial*, meliputi :
 - honorarium
 - ketepatan pembayaran
- 4) Faktor psikologik, meliputi :
 - sifat terhadap kerja,
 - ketrampilan,
 - perhatian atasan.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian (Sugiyono 2000; 51) berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Asisten dosen di FE UAJY memiliki tingkat *Role Stressor* yang tinggi.
2. Asisten dosen di FE UAJY memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah.
3. *Role Stressor* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan asisten dosen di FE UAJY.