

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

21 Landasan Teori

2.1.1 Beban Kerja

2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut Irawati & Carollina (2017) yang menyatakan bahwa pengertian Beban Kerja adalah jumlah total pekerjaan yang wajib dilakukan oleh organisasi pada jangka waktu yang sudah ditetapkan. Sedangkan menurut Astuti et al. (2022) menyatakan bahwa beban kerja adalah sekumpulan kegiatan pekerjaan yang harus diselesaikan dan bersifat wajib dipertanggungjawabkan oleh perusahaan ataupun bagi pemegang jabatan dalam waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Suradi (2023) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan sejauh individu pekerja (pegawai) mempunyai kapasitas yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

Mengacu pada uraian di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa beban kerja merupakan serangkaian aktivitas dan kegiatan yang harus diselesaikan dan dipertanggungjawabkan oleh setiap individu dengan jangka waktu yang telah ditentukan guna mencapai tujuan perusahaan.

2.1.1.2 Dimensi Beban Kerja

Secara umum dimensi Beban kerja dapat dibagi 2, yaitu beban kerja fisik dan beban kerja mental yang dinyatakan oleh Handika, Yuslistyari, & Hidayatullah (2020). Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang objektif dan subyektif. Secara objektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Maka dapat dikatakan bahwa beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu.

Munandar (2001:383) mengklasifikasikan beban kerja ke dalam faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, sebagai berikut:

1. Tuntutan fisik

Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal disamping dampaknya terhadap loyalitas pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap psikologi seseorang. Dalam hal ini kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan.

2. Tuntutan tugas

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

Selanjutnya Munandar (2001:383) mengemukakan bahwa beban kerja dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu:

1. Beban kerja "kuantitatif"

Akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.

2. Beban kerja "kualitatif"

Yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

2.1.1.3 Indikator Beban Kerja

Menurut Fajri, Rahman, & Wahyudi (2021) menyatakan ada 3 indikator beban kerja diantaranya adalah :

1. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud merupakan bentuk pemahaman pegawai terhadap pekerjaan yang ia kerjakan. Hal ini didukung dengan adanya SOP (*Standart Operating Procedure*) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pegawai bisa memahami pekerjaannya menggunakan SOP yang berlaku.

Dengan pemberlakuan Sop diharapkan pegawai bisa terbantu dan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan sesuai keinginan perusahaan.

2. Waktu kerja

Merupakan waktu yang digunakan untuk pegawai dalam setiap proses produksi. Dalam hal ini, waktu kerja sudah tertera dalam SOP (Standart Operating Procedure) perusahaan. Dengan jadwal yang sudah ada, penggunaan waktu kerja perlu dipahami oleh para pegawai agar apa yang mereka kerjakan bisa terjadwal dengan baik untuk menghindari pemanfaatan waktu kerja secara tidak pas. Hal ini tentu saja dapat menimbulkan efek negative bagi produktifitas perusahaan.

3. Target

Setiap pekerjaan selalu ada target didalamnya. Perusahaan menetapkan target agar pegawai memaksimalkan kinerja mereka. Namun, kadangkala perusahaan memberikan beban kerja tinggi tanpa melihat jangka waktu yang ada. Hal ini bisa berdampak pada kondisi fisik dan psikis pegawai sehingga dapat menimbulkan efek negatif bagi perusahaan.

2.1.1.4 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Affandi et al., (2021) membagi faktor yang mempengaruhi beban kerja menjadi 2, yaitu faktor internal, dan faktor eksternal yaitu :

1. Faktor Internal

Faktor Internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat reaksi beban kerja eksternal yang dinilai secara objektif maupun subjektif ini disebut dengan *strain* yang berasal dari reaksi tubuh. Faktor ini meliputi faktor somatis diantaranya adalah (jenis kelamin, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis yang diantaranya meliputi (motivasi, keinginan, persepsi, kepercayaan, dan *Kepuasan*).

2. Faktor Eksternal

Didalam faktor eksternal ini dibagi menjadi 3 bagian diantaranya :

- a. Tugas – tugas yang bersifat fisik seperti stasiun, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, dan sikap kerja. Sedangkan tugas – tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat

kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.

- b. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis.

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut Dyanto & Sitorus (2022) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dihadapi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Tetap melakukan pekerjaan ini tercermin dalam emosi yang tidak stabil, perasaan gelisah, sulit tidur, suka menyendiri, tidak bisa rileks, merokok berlebihan, gugup, tegang, kecemasan, gangguan pencernaan, atau peningkatan tekanan darah. Septiani & Siregar (2022) menyatakan bahwa stres kerja adalah kondisi seseorang yang tidak mampu untuk memenuhi berbagai macam tuntutan pekerjaan yang mengakibatkan rasa tidak nyaman dan tidak tenang. Sedangkan menurut Fabian Pratana & Sutisna (2022) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dihadapi oleh pegawai untuk melaksanakan pekerjaan.

Dari perbedaan pendapat ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi psikologis yang tidak stabil pada individu yang disebabkan oleh tekanan dari pekerjaan dan kehidupan sehari – harinya yang dapat mempengaruhi kinerja individu tersebut dalam bekerja.

2.1.2.2 Dimensi Stres Kerja

Berikut merupakan dimensi stres kerja menurut Mangkunegara (2017) adalah :

1. Beban kerja

Beban kerja merupakan suatu tanggungan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pegawainya. Beban kerja yang berlebih dengan rentang waktu penyelesaian yang singkat cenderung akan membebani pegawainya

dengan pikiran dan tekanan. Semakin tinggi beban kerja yang di tanggung pegawai maka akan semakin tinggi juga stres kerja yang dialaminya. Beban kerja yang tinggi harus disertai dengan rentang waktu penyelesaian yang lama.

2. Waktu kerja

Baik buruknya hasil sebuah pekerjaan tergantung dengan waktu penyelesaian yang dibutuhkan. Rentang waktu kerja yang sesuai dengan beban kerja yang diberikan cenderung akan menghasilkan output yang maksimal. Jika pegawai dihadapi dengan beban kerja yang tinggi namun dengan tuntutan waktu penyelesaian yang singkat, pegawai akan cenderung merasakan stres dikarenakan tekanan pekerjaan yang harus dicapainya yang tentu saja akan mempengaruhi karirnya di perusahaan.

3. Umpan balik

Seorang pegawai cenderung akan merasa dihargai jika pekerjaan yang telah diselesaikannya mendapatkan umpan balik yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan umpan balik yang baik akan membuat pegawai merasa di apresiasi dan dihargai oleh perusahaan. Namun jika umpan balik yang diberikan tidak sesuai maka pegawai cenderung akan merasakan kegelisahan atas pekerjaan yang telah dilakukannya. Pegawai membutuhkan kritik dan saran agar mereka mengetahui arah mana yang harus mereka ambil dalam bekerja. Jika hal tersebut tidak didapatkan maka pegawai akan merasakan kebingungan yang berujung menjadi sebuah pikiran yang dapat menyebabkan stres dan mengganggu kinerjanya.

4. Tanggung Jawab

Keadaan dimana seseorang diberikan wewenang penuh untuk menanggung resiko, sebab dan akibat dari sebuah pekerjaan ataupun tugas tugas yang di tanggungkan kepadanya. Setiap pegawai harus bisa mempertanggung jawabkan setiap pekerjaan yangtelah diberikan kepadanya, baik dalam hal ketepatan waktu, kualitas yang dihasilkan dan manfaat yang didapatkan untuk perusahaan. Secara tidak langsung hal tersebut dapat membuat pegawai

merasakan stress kerja karena hal tersebut dapat membebani dan menumbuhkan rasa ketakutan tersendiri dalam proses mencapainya.

Sedangkan menurut Ramadhan & Prasetyo (2020) menyatakan ada 2 dimensi stres kerja diantaranya :

1. Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas mencakup berbagai hal yang diharapkan atau diperlukan dalam menjalankan suatu pekerjaan atau tanggung jawab tertentu yang merujuk pada tanggung jawab, target dan sasaran, waktu dan batas waktu, kompetensi dan keterampilan, dan etika kerja.

2. Tuntutan Pribadi

Secara garis besar tuntutan pribadi adalah harapan atau kebutuhan individu terhadap diri sendiri untuk mencapai kesejahteraan holistik yang merujuk pada pengembangan pribadi, kesehatan dan kesejahteraan, hubungan pribadi, keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan sehari – hari, tujuan pribadi, kemandirian, pencapaian karir, dan pengakuan dan penerimaan.

2.1.2.3 Indikator Stres Kerja

Menurut Sugandha (2019) menyatakan ada 2 (dua) indikator stres kerja yaitu :

1. Faktor lingkungan yang didalamnya meliputi :

- a. Beban Kerja yang Berlebihan.

Beban kerja mencakup segala sesuatu yang harus dilakukan atau dicapai oleh seseorang di tempat kerjanya jika seseorang dihadapkan pada tugas dan tanggung jawab yang melebihi kemampuan dan sumber daya mereka.

- b. Ketidakjelasan Tugas dan Tanggung Jawab.

Individu atau kelompok dalam sebuah organisasi yang kurang memahami sepenuhnya apa yang diharapkan dari mereka terkait pekerjaan atau tanggung jawab yang diberikan, ini disebut ketidakjelasan tugas dan tanggung jawab. Kondisi ini dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti komunikasi yang buruk, perubahan dalam struktur organisasi, atau kurangnya definisi peran.

c. Ketidaksetaraan dan Diskriminasi.

Ketidaksetaraan dalam hal hak, kesempatan, perlakuan, atau akses terhadap sumber daya. Ini dapat terjadi di berbagai bagian kehidupan, seperti pendidikan, pekerjaan, dan pelayanan kesehatan. Sedangkan Diskriminasi adalah perilaku atau tindakan yang merugikan seseorang atau kelompok karena karakteristik tertentu, seperti ras, jenis kelamin, agama, atau disabilitas.

d. Dukungan Sosial yang Kurang.

Dukungan sosial adalah bantuan, perhatian, dan dukungan yang diberikan oleh orang lain, seperti keluarga, teman, atau komunitas, yang dapat membantu seseorang mengatasi stres, tekanan, atau tantangan hidup.

e. Kurangnya Kontrol dan Otonomi.

Kurangnya kontrol dan otonomi berarti bahwa individu atau kelompok tidak dapat atau tidak dapat membuat keputusan atau tindakan yang berkaitan dengan kehidupan atau pekerjaan mereka sendiri.

f. Konflik dalam Organisasi.

Konflik dalam organisasi merujuk pada ketidaksetujuan atau ketegangan antara individu, kelompok, atau departemen dalam suatu organisasi. Konflik ini adalah bagian alami dari kehidupan organisasi dan dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti perbedaan tujuan, nilai, kepentingan, atau persepsi yang berbeda tentang peran dan sumber daya.

g. Kondisi Fisik yang Tidak Sehat.

Keadaan tubuh atau lingkungan yang dapat menimbulkan risiko kesehatan atau mempengaruhi kesejahteraan fisik seseorang disebut kondisi fisik yang tidak sehat. Beberapa karakteristik kondisi fisik yang tidak sehat termasuk lingkungan fisik seseorang, kebiasaan hidup, dan ketidakseimbangan dalam fungsi tubuh.

h. Ketidakpastian Pekerjaan.

Ketidakpastian pekerjaan didefinisikan sebagai tingkat ketidakpastian atau ketidakjelasan yang dimiliki seseorang tentang masa depan

pekerjaan mereka. Hal ini dapat mencakup banyak hal, seperti stabilitas pekerjaan, keamanan pekerjaan, dan perubahan yang terjadi pada tugas atau lingkungan kerja.

2. Faktor personal yang didalamnya meliputi :

a. Keseimbangan Kehidupan Pribadi dan Kerja

Keadaan di mana seseorang dapat memenuhi tuntutan dan tanggung jawab pekerjaan mereka sambil tetap menjaga keseimbangan dengan aspek-aspek kehidupan pribadi mereka disebut keseimbangan kehidupan pribadi dan kerja. Hal ini melibatkan alokasi waktu, energi, dan perhatian dengan bijak antara kehidupan pribadi dan pekerjaan untuk mencapai kualitas hidup yang baik.

b. Keterampilan Manajemen Waktu.

Keterampilan manajemen waktu membantu seseorang mencapai tujuan dan tanggung jawab mereka dengan lebih efektif dan efisien. Keterampilan manajemen waktu mencakup kemampuan seseorang untuk merencanakan, mengorganisir, dan mengelola waktu mereka dengan efisien, termasuk kemampuan untuk menetapkan prioritas, menghindari pemborosan waktu, dan melakukan tugas-tugas dengan produktif.

c. Kondisi Kesehatan Mental dan Fisik.

Kesehatan mental adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kondisi kejiwaan dan psikologis seseorang. Ini mencakup keadaan di mana orang dapat mengatasi stres, menjalani kehidupan yang bermakna, dan berkontribusi secara positif pada masyarakat. Kesehatan mental mencakup kemampuan untuk mengelola emosi, berinteraksi dengan orang lain dengan baik, dan merasa bermakna dalam kehidupan sehari-hari. Fungsi emosional dan mental seseorang dapat terpengaruh oleh masalah kesehatan mental seperti depresi, kecemasan, atau gangguan makan.

d. Kemampuan untuk Beradaptasi.

Kemampuan seseorang atau sistem untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan atau keadaan disebut kemampuan untuk

beradaptasi. Ini mencakup kemampuan untuk menghadapi, mengatasi, dan berfungsi dengan baik ketika situasi berubah atau menantang. Kemampuan untuk beradaptasi mencakup banyak kemampuan dan sifat, seperti kemampuan untuk belajar dari pengalaman, fleksibilitas, dan ketahanan.

e. Motivasi dan Kepuasan Kerja.

Keadaan internal atau eksternal yang mendorong seseorang untuk bertindak, melakukan, atau mencapai tujuan tertentu disebut motivasi. Ini melibatkan dorongan atau kekuatan yang mendorong seseorang untuk bertindak, bekerja keras, dan mencapai prestasi. Motivasi dapat berasal dari berbagai sumber, seperti keinginan untuk mencapai tujuan pribadi, memenuhi kebutuhan finansial, atau mendapatkan pengakuan atau kepuasan pribadi.

f. *Self-Efficacy* (Keyakinan Diri)

Keyakinan diri pada seseorang terhadap kemampuan mereka sendiri untuk melakukan pekerjaan atau aktivitas tertentu dan mencapai hasil yang diinginkan.

2.1.2.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stavroula Leka menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi stres kerja dalam Suryani et al. (2020) di antaranya adalah jenis pekerjaan, beban kerja, partisipasi dan kontrol, pengembangan karier, hubungan kerja, dan budaya organisasi. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Jenis pekerjaan

Aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh individu dalam konteks dunia kerja. Penggolongan ini dapat dilakukan berdasarkan berbagai kriteria, seperti industri, tingkat pendidikan atau keterampilan yang diperlukan, tugas dan tanggung jawab, dan sebagainya.

2. Beban kerja

Beban kerja merujuk pada jumlah dan tingkat kompleksitas tugas yang harus dipertanggungjawabkan oleh seorang pegawai dalam suatu periode waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan atau tidak seimbang dengan kapasitas

individu dapat menyebabkan stres dan dampak negatif pada kesejahteraan psikologis dan fisik individu.

3. Partisipasi dan kontrol

Partisipasi adalah keterlibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan terkait pekerjaan mereka sedangkan kontrol dalam konteks ini adalah kendali yang dimiliki oleh seorang pegawai terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja mereka.

4. Pengembangan karir

Pengembangan karir dapat menjadi sumber motivasi dan kepuasan, terutama jika individu merasa bahwa mereka berkembang dan mencapai tujuan karir mereka, namun, di sisi lain, tekanan untuk mencapai ambisi karir tertentu atau tantangan yang terkait dengan perkembangan karir dapat menciptakan tingkat stres yang tinggi.

5. Hubungan kerja

Hubungan kerja yaitu interaksi sosial dengan rekan kerja, atasan, dan anggota tim dalam pekerjaan. Hal ini dapat memengaruhi secara langsung atau tidak langsung tingkat stres individu.

6. Budaya organisasi

Budaya organisasi mencakup nilai – nilai, norma – norma, dan kebijakan – kebijakan yang membentuk cara individu berinteraksi dan bekerja bersama dalam suatu organisasi. Hal ini melibatkan komunikasi terbuka, kebijakan yang mendukung, serta perhatian terhadap kebutuhan dan aspirasi pegawai. Jika pegawai merasa ada ketidakcocokan dalam budaya organisasi perusahaan dapat menimbulkan stres kerja.

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Rustandi & Sutisna, N (2022: 4) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah penyikapan seorang pegawai terhadap pekerjaan dan kondisi kerja yang berhubungan dengan pegawai tersebut. Sedangkan menurut Bhastary (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap, perilaku, dan cara pandang

seorang pegawai terhadap kewajiban dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja sangat bersifat pribadi. Pegawai – pegawai pada sebuah instansi atau perusahaan akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda - beda, yang akan berdampak pada pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tersebut. Menurut Griffin et al., dalam Salsabilla, dkk. : 2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap dan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Mengacu pada pendapat ahli di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat kepuasan seorang pegawai dalam suatu instansi dalam pekerjaannya yang dapat berdampak pada kinerja pegawai tersebut. Kepuasan kerja setiap individu atau antar pegawai itu sangat berbeda. Pegawai dapat merasakan kepuasan kerja jika berhubungan dengan situasi kerja, mampu bekerja sama antar pegawai dengan baik, imbalan yang diterima dalam kerja dan lain-lain.

2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans dalam Malasari *et al.*, (2023) membagi dimensi kepuasan kerja yang diantaranya :

1. Pekerjaan

Pekerjaan adalah sejumlah kegiatan yang dilakukan oleh individu dalam suatu perusahaan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan kemampuan pegawai akan menimbulkan rasa kepuasan kerja pegawai.

2. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa yang dilakukan oleh perusahaan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab.

3. Promosi

Promosi adalah apresiasi yang diberikan oleh atasan atas kinerja yang telah melebihi target sesuai tugas dan tanggung jawab dengan cara menaikkan pegawai agar lebih mengembangkan karirnya.

4. Supervisi

Supervisi adalah suatu proses yang melibatkan pengawasan atau pengelolaan pekerjaan dan kegiatan/aktivitas sehari – hari untuk memastikan bahwa

pekerjaan dilakukan dengan cara yang efektif dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

5. Rekan kerja

Rekan kerja merupakan individu – individu yang bekerja bersama di tempat kerja yang sama atau di dalam suatu tim atau organisasi tertentu. Mereka adalah orang – orang yang memiliki pekerjaan atau tanggung jawab yang serupa, berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama atau keberhasilan suatu proyek.

6. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan adalah segala sesuatu yang ada disekeliling para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan berbagai macam tugas yang dibebankan.

Menurut Sutrisno (2017: 80) menyatakan bahwa dimensi dari kepuasan kerja adalah :

1. Faktor psikologis

Aspek psikologis yang dapat memengaruhi cara seseorang memproses informasi, membuat keputusan, dan berinteraksi dengan lingkungannya.

2. Faktor sosial

Interaksi dengan orang lain, nilai-nilai sosial, norma, dan struktur sosial yang dapat membentuk individu dalam berbagai cara. Faktor sosial dapat memainkan peran signifikan dalam membentuk kepribadian, sikap, dan pilihan hidup seseorang.

3. Faktor fisik

Lingkungan fisik atau alam yang dapat berdampak pada seseorang, komunitas, atau kehidupan secara keseluruhan.

4. Faktor finansial

Faktor keuangan yang dapat berdampak pada individu, bisnis, atau ekonomi secara keseluruhan. Faktor-faktor ini mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan, perencanaan, dan penggunaan uang atau sumber daya.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Gilmer dalam As'ad dalam Sinambel (2017: 308) menyatakan bahwa indikator dari kepuasan kerja adalah :

1. Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2. Kompensasi

Kompensasi lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

3. Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah perusahaan dan manajemen yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, serta faktor ini yang menentukan kepuasan kerja pegawai.

4. Pengawasan (*Supervise*)

Bagi pegawai, supervisor dianggap sebagai figur ayah dalam perusahaannya dan sekaligus atasannya. *Supervise* yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.

5. Faktor intrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

6. Kondisi tempat kerja

Kondisi kerja disini termasuk kondisi tempat, ventilasi, kantin dan tempat parkir.

7. Keamanan Kerja

Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi pegawai pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan pegawai saat bekerja.

8. Aspek sosial dalam perusahaan

Aspek sosial dalam pekerjaan merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puasnya pegawai dalam bekerja.

9. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antara pegawai dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi pegawai sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10. Fasilitas di tempat kerja

Fasilitas yang diberikan perusahaan seperti halnya, cuti, dana pensiun atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas kerja.

Hasibuan dalam Robith (2019) menyatakan ada beberapa indikator dalam kepuasan kerja yang diantaranya :

1. Menikmati pekerjaan

Mendapatkan pengalaman positif dan kepuasan yang dirasakan oleh pegawai perusahaan saat menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaannya yang mencakup perasaan senang, bangga, dan kesejahteraan yang didapatkan dari kegiatan pekerjaan.

2. Menyukai pekerjaan

Pegawai yang menyukai pekerjaannya mencerminkan tingkat afeksi, keterlibatan secara emosional, dan rasa puas yang mendalam yang dirasakan oleh pegawai terhadap pekerjaannya. Hal ini memberikan perasaan positif yang kuat terkait dengan tugas dan tanggung jawab yang ditanggung dalam lingkungan kerjanya.

3. Semangat kerja yang tinggi

Semangat kerja yang tinggi pada pegawai adalah cerminan tingkat energi yang positif, motivasi, dan keterlibatan yang tinggi yang dirasakan oleh pegawai terhadap pekerjaannya.

4. Disiplin kerja

Disiplin kerja mencerminkan tingkat ketaatan, tanggung jawab, dan perilaku yang sesuai dengan aturan dan norma-norma di tempat kerja.

Menurut Sudaryo *et al.* (2018) yang menyatakan walaupun kepuasan kerja bersifat personal, tetapi secara umum kepuasan kerja dapat diukur dengan beberapa indikator yang diantaranya :

1. Absensi
2. Keinginan pindah/ *turnover*
3. Kinerja Pegawai

2.1.3.4 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kreitner dan Kinicki dalam Sudaryo *et al.* (2018) mengelompokkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di antaranya :

1. Pemenuhan kebutuhan

Pemenuhan kebutuhan adalah salah satu faktor yang sering muncul. Dalam hal ini pemenuhan kebutuhan mencakup :

- a. Kebutuhan Fisiologis
- b. Kebutuhan Keamanan
- c. Kebutuhan Sosial
- d. Kebutuhan Penghargaan.
- e. Kebutuhan Aktualisasi Diri

2. Perbedaan

Faktor atau elemen yang dapat berbeda antar individu atau kelompok pegawai dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka.

3. Pencapaian nilai

Bagaimana perusahaan atau individu dapat mencapai tingkat kepuasan yang tinggi di tempat kerja dengan memperhatikan nilai - nilai pegawai dan tujuan perusahaan.

4. Keadilan

Praktik dari perusahaan untuk menciptakan persepsi bahwa pegawai diperlakukan dengan adil dan setara. Keadilan dapat memainkan peran yang sangat penting dalam faktor kepuasan kerja.

Sutrisno (2017: 80) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya :

1. Faktor Individual

Meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan.

2. Faktor Sosial

Meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.

3. Faktor utama dalam pekerjaan

Meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan 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.

22 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangatlah penting sebagai dasar dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaan penelitian terdahulu sangatlah jelas untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh penelitian sebelumnya, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran untuk mendukung penelitian berikutnya. Berikut ini penelitian terdahulu yang digunakan peneliti untuk dijadikan referensi dalam penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Judul, Peneliti, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada UPTD Puskesmas Kotabaru Karawang Malasari et al. (2023)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kepuasan kerja di UPTD Puskesmas Kotabaru Karawang terbukti secara signifikan dipengaruhi oleh	Memiliki variabel (Y) yang sama, memiliki variabel (X1) dan (X2) yang sama.	Objek penelitian berbeda

Judul, Peneliti, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	beban kerja dan stres kerja.		
<i>The Influence of Compensation, Workload and Work Stress, on Employee Job Satisfaction, Case Study At PT Langganan Kita Bersama</i> Ester & Pujiarti (2023)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel beban kerja dan stres kerja tidak berpengaruh pada variabel kepuasan kerja.	Memiliki variabel (Y) yang sama, memiliki 2 variabel (X) yang sama.	Adanya variabel (X) Kompensasi yang berbeda dengan peneliti.
Pengaruh Stres Kerja dan Beban kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT. Thamrin Brother's lahat Deky Fujiansyah (2020)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel stres kerja dan beban kerja memiliki hubungan yang erat terhadap kepuasan kerja.	Memiliki variabel (Y) yang sama, memiliki 2 variabel (X) yang sama.	-
<i>The Effect of Workload, Work Environment, Carerr Development on Employee Job Satisfaction on PT. Sari Coffee Indonesia, tbk.</i> Ryani Dhyani Parashakti et al. (2019)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif pada kepuasan kerja	Memiliki variabel (Y) yang sama, memiliki 1 variabel (X) yang sama.	Adanya variabel (X) Lingkungan kerja yang berbeda dengan peneliti.
Pengaruh Beban Kerja, Stres kerja, dan <i>Job Crafting</i> Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Rada Yuridha (2020)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif signifikan pada kepuasan kerja.	Memiliki variabel (Y) yang sama, memiliki 2 variabel (X) yang sama.	Adanya variabel (X) <i>Job Crafting</i> yang berbeda dengan peneliti.

Judul, Peneliti, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
<i>The Influence of Leadership Style and Work Stress on Employee Job Satisfaction</i> Yessi Yunita & Deni Budiana (2021)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel stres kerja berpengaruh pada kepuasan kerja sebesar 6,5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.	Memiliki variabel (Y) yang sama, memiliki 1 variabel (X) yang sama.	Adanya variabel (X) Gaya Kepemimpinan yang berbeda dengan peneliti.
Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada PT. PLN Tarakan Mitra PT. PLN (Persero) ULP Woha Desi Arisanti & Firmansyah Kusumayadi (2023)	Penelitian ini menyatakan bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja, variabel beban kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja, kedua variabel berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja.	Memiliki variabel (Y) yang sama, memiliki 2 variabel (X) yang sama.	-
<i>The Effect and Implications of Work stress and Workload on Job Satisfaction</i> Fatwa Tentama et al. (2019)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel beban kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.	Memiliki variabel (Y) yang sama, memiliki 2 variabel (X) yang sama.	Adanya dampak dari stres kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja
Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel beban kerja berpengaruh	Memiliki variabel (Y) yang sama, memiliki 1 variabel (X)	Adanya variabel kompensasi (X) yang berbeda dengan peneliti.

Judul, Peneliti, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Pendidikan Kota Palembang Ferli Antoni et al. (2021)	negatif terhadap kepuasan kerja.	yang sama.	
<i>The Effect of Workload and Job Stress on Job Satisfaction mediated by Work motivation</i> Annisa Salsabilla et al. (2022)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat beban kerja yang tinggi dan stres kerja yang rendah dapat meningkatkan kepuasan kerja.	Memiliki variabel (Y) yang sama, memiliki 2 variabel (X) yang sama.	Adanya variabel mediasi yaitu motivasi kerja (X) yang berbeda dengan peneliti.

23 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dan beban kerja yang baik mempunyai hubungan kerja yang signifikan dengan kinerja, pegawai yang merasakan puas dalam bekerja pasti akan bekerja dengan penuh semangat dan gigih dibandingkan dengan pegawai yang mengalami stres akibat beban kerja yang kurang kondusif. Menurut penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Malasari et al., 2023), (Ryani Dhyan Parashakti et al., 2019), dan (Fatwa Tentama et al., 2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.3.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Jika dilihat dari sudut pandang psikologis, stres dapat menimbulkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pekerjaan tersebut. Itulah dampak psikologi yang paling sederhana dan mudah dijelaskan. Dapat dilihat jika orang yang ditempatkan di tempat kerja yang memiliki konflik dan tuntutan ganda atau tidak ada kejelasan tentang tugas, wewenang, dan tanggung jawab pekerjaan, maka tingkat stres dan ketidakpuasan akan meningkat. Itulah gambaran sederhana hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja, walaupun diperlukan lebih banyak penelitian untuk memperjelas hubungan tersebut, bukti yang sudah ada yang mengemukakan bahwa pekerjaan yang memberikan keragaman, nilai penting, otonomi, umpan

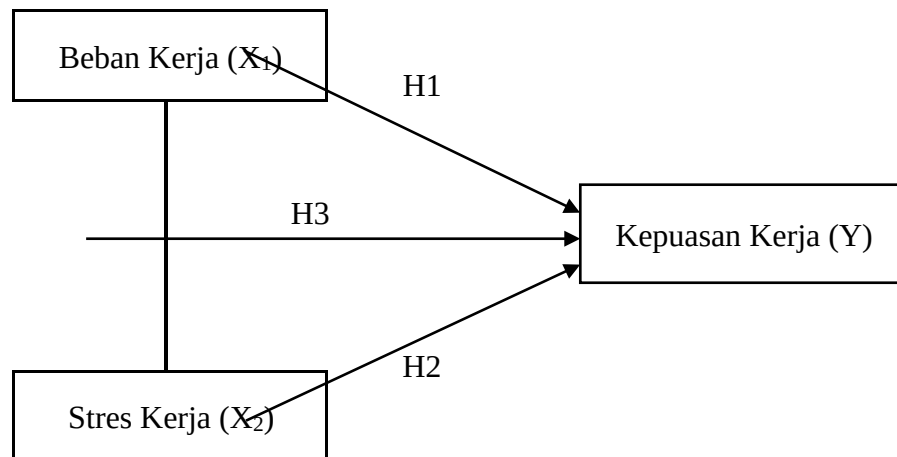
balik, dan identitas pada tingkat yang rendah ke penanggung jawab pekerjaan akan menciptakan stres dan menurunkan tingkat kepuasan. Menurut penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Desi Arisanti & Firmansyah Kusumayadi, 2023), dan (Malasari et al., 2023) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, serta penelitian yang telah dilakukan oleh (Deky Fujiansyah, 2020) yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki hubungan erat dengan kepuasan kerja.

2.3.3 Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Beban kerja dikatakan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, bila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya. Stres kerja dikatakan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun. Jika beban kerja di dalam sebuah perusahaan meningkat maka stres kerja juga akan meningkat dan kepuasan kerja akan menurun. Hal ini dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Fatwa Tentama et al., 2019), (Ferli Antoni et al., 2021), dan Annisa Salsabilla et al., 2022) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh beban kerja dan stres kerja yang signifikan pada kepuasan kerja.

24 Kerangka Pemikiran

Beban kerja didefinisikan berada diluar kemampuan pegawai untuk melakukan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Stres kerja adalah sebuah perasaan yang ada dalam diri pegawai yang menekan pegawai tersebut dalam menghadapi pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tingkat kesenangan yang dirasakan pegawai atas keterlibatan pada perusahaan maupun pekerjaannya. Dari teori – teori, penelitian terdahulu, dan hubungan – hubungan serta uraian yang telah di uraikan, maka berikut kerangka pemikiran penelitian ini :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

25 Hipotesis

Sugiyono (2019:64) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan kajian empiris yang ada, maka peneliti mengajukan hipotesis pemikiran sebagai berikut, yaitu :

- H1 : Beban kerja berpengaruh negatif signifikan pada kepuasan kerja.
- H2 : Stres kerja berpengaruh negatif signifikan pada kepuasan.
- H3 : Beban kerja dan stres kerja berpengaruh pada kepuasan kerja.