

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen diperlukan untuk dapat mengatur aktivitas dalam suatu organisasi agar efektif dan efisien. Untuk itu diperlukan seorang manajer yang dalam pekerjaannya diharuskan memiliki keahlian manajerial dan menjalankan peran-perannya dalam organisasi.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu [10]. Manajemen merupakan bagian penting dari kehidupan yang sekaligus membedakan manusia dengan makhluk hidup lainnya [11].

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan [12].

Manajemen sumber daya manusia yang disingkat MSDM adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Adapun pengertian manajemen sumber daya manusia menurut para ahli yaitu :

Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen SDM juga menyangkut desain pekerjaan, perencanaan pegawai, seleksi dan penempatan, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, kompensasi, evaluasi kinerja, pengembangan tim kerja, sampai dengan masa pensiun [2].

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat [10].

Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang strategis organisasi [13]. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial [14].

Maka berdasarkan pendapat-pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen SDM merupakan kegiatan mengendalikan, memberdayakan dan mengelola sumber daya manusia yang ada di dalam sebuah organisasi secara efektif demi mencapai tujuan organisasi.

#### 2.1.2. Prestasi Kerja

Pada dasarnya setiap perusahaan selalu berupaya untuk meningkatkan prestasi kerja karyawannya. Prestasi kerja yang diraih oleh karyawan tidak terlepas dari adanya manajemen dalam menciptakan kepuasan kerja. Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu [10].

Prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Informasi tentang tinggi rendahnya prestasi kerja seorang karyawan tidak dapat diperoleh begitu saja, tetapi diperoleh melalui proses yang panjang yaitu proses penilaian prestasi kerja karyawan yang disebut dengan istilah *performance appraisal* [13].

Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya [15].

Prestasi kerja adalah hasil yang dicapai atau yang diinginkan oleh semua orang dalam bekerja. Prestasi kerja untuk tiap-tiap orang tidaklah sama ukurannya karena manusia itu satu sama lain berbeda. Perbedaan ini terletak dari diri maupun luar individu [15].

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang baik yang mencakup kualitas maupun kuantitas untuk mendorong tercapainya tujuan yang diinginkan.

#### **2.1.2.1. Arti Pentingnya dan Tujuan Penilaian Prestasi Kerja**

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, para karyawan, supervisor, manajer dan sebagainya juga dilakukan penilaian. Namun dalam hal ini penilaian diarahkan kepada prestasi kerja. Sehingga fokus penilaiannya adalah sejauh mana seorang karyawan, supervisor, manajer tersebut telah melaksanakan pekerjaannya. Dalam pengukuran, penilai akan memberikan penilaian terhadap tingkat prestasi karyawan yang didasarkan pada hasil pengamatannya pada tahap observasi. Selanjutnya, proses penilaian prestasi belum berakhir pada saat yang ditetapkan, melainkan masih perlu dilanjutkan dengan melakukan pengembangan. Ini berarti bahwa pihak penilaian bukan sekadar dapat melakukan penilaian, memberi nilai, melainkan juga dapat melakukan pengembangan apabila ternyata ada perbedaan antara apa yang diharapkan oleh pimpinan dengan hasil kerja karyawan. Penilaian prestasi kerja memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja karyawan. Untuk mencapai tujuan ini, sistem-sistem penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan, praktis, mempunyai standar-standar, dan menggunakan berbagai ukuran yang dapat diandalkan [13].

Terdapat beberapa fungsi penilaian prestasi kerja yaitu :

1. Perbaikan prestasi kerja

Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer, dan departemen personalia dapat membetulkan kegiatan-kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi.

2. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi  
Evaluasi prestasi kerja membentuk para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
3. Keputusan-keputusan penempatan  
Promosi, transfer, dan demosi biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu atau antisipasinya. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.
4. Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan  
Prestasi kerja yang buruk mungkin menunjukkan kebutuhan latihan. Demikian juga prestasi yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.
5. Perencanaan dan pengembangan karier  
Umpan balik prestasi kerja mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.
6. Penyimpangan-penyimpangan proses *staffing*  
Prestasi kerja yang baik atau buruk mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur *staffing* departemen personalia.
7. Ketidakakuratan informasional  
Prestasi kerja yang buruk mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen lain sistem informasi manajemen personalia. Menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan personalia yang diambil tidak tepat.
8. Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan  
Prestasi kerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penelitian prestasi membantu diagnose kesalahan-kesalahan tersebut.
9. Kesempatan kerja yang adil

Penilaian prestasi kerja secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

#### 10. Tantangan-tantangan eksternal

Kadang-kadang prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkungan kerja seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah-masalah pribadi lainnya. Dengan penilaian prestasi, departemen personalia mungkin dapat menawarkan bantuan [16].

##### 2.1.2.2. Aspek-Aspek Penilaian Prestasi Kerja

Adapun aspek-aspek dalam penilaian prestasi kerja dapat dikelompokkan menjadi [5] :

##### 1. Kemampuan teknis

Kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik dan peralatan yang dipergunakan untuk melakukan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.

##### 2. Kemampuan konseptual

Kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan serta menyeluruh, yang pada intinya individu tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

##### 2.1.2.3. Aspek-Aspek Standar Prestasi Kerja

Adapun aspek-aspek standar prestasi kerja yaitu [1] :

##### 1. Aspek kuantitatif meliputi :

- a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
- b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
- c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
- d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja

##### 2. Aspek kualitatif meliputi :

- a. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan

- b. Tingkat kemampuan dalam bekerja
- c. Kemampuan menganalisis data atau informasi, kemampuan atau kegagalan menggunakan mesin atau peralatan.
- d. Kemampuan mengevaluasi (keluhan atau keberatan konsumen).

#### 2.1.2.4. Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan

Dalam rangka peningkatan prestasi kerja karyawan, terdapat 7 (tujuh) langkah yang dapat dilakukan yaitu [1]:

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam prestasi kerja.
2. Mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan.
3. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan karyawan itu sendiri.
4. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
5. Melakukan rencana tindakan tersebut.
6. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum
7. Mulai dari awal, apabila perlu.

#### 2.1.2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Dalam pencapaian prestasi kerja yang baik tentunya banyak faktor yang mempengaruhi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja yaitu :

##### 1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

##### 2. Faktor Motivasi

Motivasi berbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja) [15].

#### 2.1.2.6. Indikator Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja karyawan dalam suatu perusahaan ada bermacam-macam tergantung penetapan perusahaan itu sendiri. Adapun indikator-indikator prestasi kerja yaitu :

1. Hasil kerja

Tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan.

2. Pengetahuan pekerjaan

Tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja.

3. Inisiatif

Tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.

4. Sikap

Tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

5. Disiplin waktu dan absensi

Tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran [13].

#### 2.1.3. Pengertian Pelatihan

Para karyawan baru biasanya telah memiliki keterampilan dasar yang dibutuhkan oleh perusahaan. Salah satu upaya memberdayakan keterampilan dasar tersebut yaitu melaksanakan serangkaian proses belajar yang berkelanjutan bagi seluruh karyawan melalui pelatihan. Pelatihan adalah suatu aktivitas untuk meningkatkan kemampuan pegawai dengan mengalokasikan anggaran sebagai investasi [2].

Pelatihan adalah bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku,

dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori [17].

Pelatihan adalah tentang perubahan, tentang transformasi, tentang pembelajaran. Pelatihan adalah proses yang dirancang untuk membantu pegawai mempelajari keterampilan, pengetahuan atau sikap baru. Akibatnya, pegawai tersebut akan membuat perubahan atau transformasi yang akan meningkatkan kinerjanya [18].

Dari beberapa defenisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah proses mengajarkan keterampilan bagi pegawai di luar sistem pendidikan yang berlaku dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai.

#### 2.1.3.1. **Manfaat Pelatihan**

Pelatihan bukan saja tanggung jawab organisasi, melainkan juga tanggung jawab pegawai secara pribadi. Hal ini disebabkan bahwa baik organisasi maupun pegawai akan mendapatkan manfaat dari pelatihan tersebut. Adapun manfaat pelatihan yaitu :

1. Bagi pegawai
  - a. Membantu pegawai dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang efektif.
  - b. Melalui pelatihan dan pengembangan, variabel pengenalan, pencapaian prestasi, pertumbuhan, tanggung jawab dan kemajuan dapat diinternalisasi dan dilaksanakan.
  - c. Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri.
  - d. Membantu pegawai mengatasi stress, tekanan, frustasi, dan konflik.
  - e. Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, keterampilan komunikasi dan sikap.
  - f. Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan.
  - g. Membantu organisasi mendekati tujuan pribadi sementara meningkatkan keterampilan interaksi.
  - h. Memenuhi kebutuhan personal peserta dan pelatih.
  - i. Memberikan nasehat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan.
  - j. Membangun rasa pertumbuhan dalam pelatihan.



- k. Membantu pengembangan keterampilan mendengar, bicara dan menulis dengan latihan.
- l. Membantu menghilangkan rasa takut melaksanakan tugas baru.
- 2. Bagi Organisasi
  - a. Mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi profit.
  - b. Memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian pada semua level organisasi.
  - c. Memperbaiki moral sumber daya manusia.
  - d. Membantu organisasi untuk mengetahui tujuan perusahaan.
  - e. Membantu menciptakan *image* organisasi yang lebih baik.
  - f. Mendukung otentisitas, keterbukaan dan kepercayaan.
  - g. Meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan.
  - h. Membantu mengembangkan organisasi.
  - i. Belajar dari peserta.
  - j. Membantu mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan organisasi.
  - k. Memberikan informasi tentang kebutuhan organisasi di masa depan.
  - l. Organisasi dapat membuat keputusan dan memecahkan masalah yang lebih efektif.
  - m. Membantu pengembangan promosi dari dalam, dan aspek lain yang biasanya diperlihatkan pekerja.
  - n. Membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan kualitas kerja.
  - o. Membantu menekan biaya dalam berbagai bidang seperti produksi, SDM dan administrasi
  - p. Meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap kompetensi dan pengetahuan perusahaan.
  - q. Meningkatkan hubungan antara buruh dan manajemen.
  - r. Mengurangi biaya konsultan luar dengan menggunakan konsultan internal.
  - s. Mendorong mengurangi perilaku merugikan.
  - t. Menciptakan iklim yang baik untuk pertumbuhan.

- u. Membantu meningkatkan komunikasi organisasi.
  - v. Membantu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.
  - w. Membantu menangani konflik sehingga terhindar dari stress dan tekanan kerja.
3. Bagi Hubungan Intra dan Antargrup
- a. Meningkatkan komunikasi antargrup dan individual.
  - b. Membantu dalam orientasi bagi organisasi baru dan organisasi transfer atau promosi.
  - c. Memberikan informasi tentang kesamaan kesempatan dan aksi afirmatif.
  - d. memberikan informasi tentang hukum pemerintah dan kebijakan internasional.
  - e. Meningkatkan keterampilan interpersonal.
  - f. Membuat kebijakan perusahaan, aturan dan regulasi.
  - g. Membangun kohesivitas dalam kelompok.
  - h. Memberikan iklim yang baik untuk belajar, pertumbuhan dan koordinasi.
  - j. Membuat organisasi menjadi tempat yang lebih baik untuk bekerja dan hidup [2].

Kebutuhan pelatihan akan berhasil jika proses mengisi kebutuhan pelatihan yang benar. Ada beberapa kebutuhan pelatihan yaitu :

1. Kebutuhan untuk memenuhi tuntutan sekarang  
Kebutuhan ini biasanya dapat dipenuhi dari prestasi pegawai yang tidak sesuai dengan standar hasil kerja, yang ditetapkan oleh organisasi pada jabatan dimaksud. Meskipun tidak selalu, penyimpangan ini dapat dipecahkan dengan pelatihan.
2. Kebutuhan untuk memenuhi tuntutan jabatan lainnya.  
Pada tingkat hierarki mana pun dalam organisasi sering dilakukan mutasi jabatan. Dengan alasannya bermacam-macam, ada yang mengemukakan untuk mengatasi kejenuhan, dan ada pula yang mengemukakan untuk membentuk orang generalis. Misalnya seorang manajer keuangan, sebelum dipromosikan menjadi general manajer tentunya perlu melewati jabatan fungsional lainnya sehingga dia lebih mampu mengelola organisasi dengan baik.
3. Kebutuhan hubungan SDM dalam intra dan antargrup

Berbagai perubahan yang terjadi secara internal karena perubahan sistem, struktur organisasi, sedangkan secara eksternal karena perubahan teknologi, perubahan orientasi tujuan organisasi yang sering memerlukan adanya tambahan pengetahuan baru. Walaupun pada saat ini tidak ada persoalan antara kemampuan orangnya dengan tuntutan jabatannya, tetapi dalam rangka menghadapi perubahan tersebut dapat diantisipasi dengan pelaksanaan pelatihan yang bersifat potensial [2].

#### 2.1.3.2. Jenis-Jenis Pelatihan

Pelatihan dapat dirancang untuk memenuhi sejumlah tujuan berbeda dan dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai cara. Beberapa pengelompokan yang umum meliputi :

1. Pelatihan yang dibutuhkan dan rutin  
Dilakukan untuk memenuhi berbagai syarat hukum yang diharuskan dan berlaku sebagai pelatihan untuk semua karyawan (orientasi karyawan baru).
2. Pelatihan pekerjaan / teknis  
Memungkinkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab mereka dengan baik (misalnya : pengetahuan tentang produk, proses dan prosedur teknik, dan hubungan pelanggan).
3. Pelatihan antarpribadi dan pemecahan masalah  
Dimaksudkan untuk mengatasi masalah operasional dan antarpribadi serta meningkatkan hubungan dalam pekerjaan organisasional (misalnya : komunikasi antarpribadi, keterampilan-keterampilan manajerial / kepengawasan, dan pemecahan konflik) [19].

#### 2.1.3.3. Tahap-Tahap Pelatihan

Ada lima langkah dalam proses pelatihan antara lain :

1. Menganalisis kebutuhan pelatihan
2. Merancang keseluruhan program pelatihan
3. Mengembangkan, menyusun dan membuat materi pelatihan
4. Mengimplementasikan atau menerapkan program pelatihan
5. Menilai dan mengevaluasi efektivitas materi [20].

#### 2.1.3.4. Metode Pelatihan

Metode pelatihan adalah cara atau model yang baik haruslah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Memotivasi para peserta pelatihan untuk belajar keterampilan yang baru.
2. Memperlihatkan keterampilan-keterampilan yang ingin untuk dipelajari.
3. Harus konsisten dengan isi (misalnya menggunakan pendekatan interaktif untuk mengajarkan keterampilan-keterampilan interpersonal).
4. Memungkinkan partisipasi aktif dari peserta.
5. Memberikan kesempatan berpraktik dan perluasan keterampilan.
6. Memberikan umpan balik mengenai hasil yang diperoleh selama pelatihan.
7. Mendorong adanya pemindahan yang positif dari pelatihan ke tempat pekerjaan.
8. Harus efektif dari segi biaya [2].

#### 2.1.3.5. Indikator Pelatihan

Adapun indikator-indikator pelatihan yaitu :

##### 1. Jenis Pelatihan

Berdasarkan analisis kebutuhan program pelatihan yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan pelatihan peningkatan kinerja pegawai dan etika kerja bagi tingkat bawah dan menengah.

##### 2. Tujuan Pelatihan

Tujuan pelatihan harus konkrit dan dapat diukur, oleh karena itu pelatihan yang akan diselenggarakan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan kerja agar peserta mampu mencapai kinerja secara maksimal dan meningkatkan pemahaman terhadap etika kerja yang harus diterapkan.

##### 3. Materi-Materi Pelatihan

Dapat berupa pengelolaan (manajemen), tata naskah, psikologis kerja, komunikasi kerja, disiplin dan etika kerja, kepemimpinan kerja dan pelaporan kerja.

##### 4. Kualifikasi Pelatih

Pelatih / instruktur yang akan memberikan materi pelatihan harus memenuhi kualifikasi persyaratan antara lain : mempunyai keahlian yang berhubungan

dengan materi pelatihan, mampu membangkitkan motivasi dan mampu menggunakan metode partisipatif.

#### 5. Waktu (Banyaknya Sesi)

Banyaknya sesi materi pelatihan terdiri dari 67 sesi materi dan 3 sesi pembukaan dan penutupan pelatihan kerja. Dengan demikian jumlah sesi pelatihan ada 70 sesi atau setara dengan 52,2 jam. Makin sering petugas mendapatkan pelatihan, maka cenderung kemampuan dan keterampilan pegawai semakin meningkat [1].

#### 2.1.4. Stres Kerja

Stres mempunyai arti yang berbeda-beda bagi masing-masing individu. Kemampuan setiap orang bernaneka ragam dalam mengatasi jumlah, intensitas, jenis dan lamanya stres. Stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Stres bukanlah sesuatu yang aneh atau yang tidak berkaitan dengan keadaan normal yang terjadi pada orang yang normal atau tidak semua stres bersifat negatif [21].

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari *symptom*, antara lain : emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan [15].

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Stres kerja termasuk ke dalam fungsi manajemen pemeliharaan karena perusahaan harus memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas seorang karyawan. Akibat tuntutan pekerjaan dan kebutuhan hidup, karyawan cenderung akan mengalami stres [10].

Stres kerja suatu istilah paling yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, anxiety, kemurungan dan hilang daya. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan

seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka [5]

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses pikiran dan kondisi fisik seseorang. Dalam pengertian ini, stress dipandang sebagai bentuk penunjukan terhadap tekanan perasaan hidup manusia. Stres didefinisikan sebagai suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis atau fisik berlebihan kepada seseorang [22].

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang di mana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang sebagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka [23].

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menyebabkan adanya ketidakseimbangan kondisi fisik, dan psikis pada karyawan yang bersumber dari individu maupun organisasi sehingga berpengaruh pada fisik, psikologis dan perilaku karyawan.

#### 2.1.4.1. Jenis-Jenis Stres

Jenis-Jenis stres terdiri dari dua yaitu :

1. *Eustress*, yaitu hasil dari respons 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.
2. *Distress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan

juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian [24]

#### 2.1.4.2. Penyebab Stres Kerja

Pemahaman mengenai stres dapat dilakukan dengan mengetahui terlebih dahulu sumber potensial penyebab stress. Adapun sumber sumber tersebut adalah faktor-faktor lingkungan terutama karena adanya ketidakpastian dalam lingkungan baik bersifat ekonomi, politik, maupun teknologi, faktor organisasional yaitu diakibatkan oleh adanya tuntutan dan tugas serta perannya dalam organisasi, faktor individual berupa masalah ekonomi, dan kurangnya waktu untuk berkumpul dengan anggota keluarga [21].

Selain itu, faktor-faktor penyebab stres kerja yaitu :

1. Tidak adanya dukungan sosial

Stres akan cenderung muncul pada para karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka. Dukungan sosial di sini bisa berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga.

2. Tidak adanya kesempatan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan di kantor

Hal ini berkaitan dengan hak dan kewenangan seseorang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya.

3. Pelecehan seksual

Kontak atau komunikasi yang berhubungan atau dikawatirkan berkaitan dengan seks yang tidak diinginkan.

4. Kondisi lingkungan kerja

Kondisi lingkungan kerja fisik ini bisa berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya dan lainnya.

5. Manajemen yang tidak sehat

Banyak orang yang stres dalam pekerjaan ketika gaya kepemimpinan para manajernya cenderung neurotis, yakni seorang pemimpin yang sangat sensitive, tidak percaya orang lain (khususnya bawahan), perfeksionis, terlalu mendramatisir

suasana hati atau peristiwa sehingga mempengaruhi pembuatan keputusan di tempat kerja.

6. Tipe kepribadian

Sering merasa diburu-buru dalam menjalankan pekerjaannya, tidak sabaran, konsentrasi pada lebih dan satu pekerjaan pada waktu yang sama, cenderung tidak puas terhadap hidup (apa yang diraihinya), cenderung berkompetisi dengan orang lain meskipun dalam situasi atau peristiwa yang non kompetitif.

7. Peristiwa / pengalaman pribadi

Stres kerja sering disebabkan pengalaman pribadi yang menyakitkan, kematian pasangan, perceraian, sekolah, anak sakita atau gagal sekolah, kehilangan yang tidak diinginkan, peristiwa traumatis atau menghadapi masalah (pelanggaran) hukum.

8. Adanya tugas yang terlalu banyak

Banyaknya tugas tidak selalu menjadi penyebab stres tetapi akan menjadi sumber stres apabila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan [24].

Selain ke sembilan faktor-faktor di atas, adapun juga beberapa faktor yang penyebab stres karyawan, antara lain :

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar.
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.
4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
5. Balas jasa yang terlalu rendah.
6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain-lain [10].

#### 2.1.4.3. Gejala Stres

Stres sebagai ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang akan terlihat gejalanya. Gejala stres dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu :

1. Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis adalah gejala awal yang dapat diamati, terutama pada penelitian medis dan ilmu kesehatan. Stres cenderung berakibat pada perubahan metabolisme



tubuh, meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta yang lebih berat lagi terjadinya serangan jantung.

## 2. Gejala Psikologis

Dari segi psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal itu merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda. Bukti menunjukkan bahwa ketika orang ditempatkan dengan pekerjaan dengan tuntutan yang banyak dan saling bertentangan atau di mana ada ketidakjelasan tugas, wewenang dan tanggung jawab pemegang jabatan, maka stres maupun ketidakpuasan akan meningkat.

## 3. Gejala Perilaku

Gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, absensi, kemangkiran dan tingkat keluarnya karyawan juga perubahan dalam kebiasaan makan, merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah dan gangguan tidur [23].

Selain ketiga gejala-gejala stres di atas, adapun gejala-gejala stres lainnya yaitu :

1. Kepuasan kerja rendah
2. Kinerja yang menurun
3. Semangat dan energi menjadi hilang
4. Komunikasi tidak lancar
5. Pengambilan keputusan jelek
6. Kreativitas dan inovasi kurang
7. Bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif [24].

### 2.1.4.4. Cara Mengatasi Stres Kerja

Mendeteksi stres penyebab stress kerja dan bentuk reaksinya, maka ada tiga pola dalam mengatasi stres yaitu :

1. Pola Sehat

Pola menghadapi stres yang terbaik yaitu dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga adanya stres tidak menimbulkan gangguan, akan tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang.

2. Pola Harmonis

Pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan.

3. Pola Patologis

Pola menghadapi stres dengan berdampak berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologis [15].

2.1.4.5. **Indikator-Indikator Stres Kerja**

Adapun indikator-indikator stres kerja yaitu :

1. Kondisi pekerjaan, meliputi :

a. Beban kerja berlebihan secara kuantitatif

Beban kerja berlebihan secara kuantitatif terjadi jika individu memiliki terlalu banyak sesuatu untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

b. Beban kerja berlebihan secara kualitatif

Beban berlebih kualitatif terjadi jika individu merasa tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka atau standar penampilan yang dituntut terlalu tinggi.

c. Jadwal bekerja

Jadwal bekerja adalah susunan atau program yang telah dirancang dan diberlakukan bagi semua karyawan yang menjadi sebuah peraturan.

2. Stres karena peran karena ketidakjelasan peran

Penyebab stres yang meningkat karena seseorang menerima pesan-pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai. Misalnya adanya tekanan untuk bergaul dengan baik bersama orang-orang yang tidak cocok.

3. Faktor interpersonal

a. Kerjasama antar teman

Kerjasama antar teman merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu untuk memecahkan suatu masalah secara bersama dalam pekerjaan.

b. Hubungan dengan pimpinan

Hubungan dengan pimpinan yang baik dapat dilakukan dengan cara penyampaian pendapat dari karyawan kepada pimpinan agar mengetahui masalah yang ada di dalam perusahaan secara menyeluruh.

4. Perkembangan karier

a. Promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya

b. Promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya

Promosi yang kurang tepat kepada individu dalam melaksanakan suatu pekerjaan dapat berdampak kepada tingkat psikologis seseorang karena perlu adanya adaptasi yang cukup lama agar seseorang dapat menyesuaikan pekerjaan dengan lingkungannya.

5. Struktur organisasi

a. Struktur yang kaku dan tidak bersahabat

b. Pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang

c. Ketidakterlibatan dalam membuat keputusan

Peran karyawan hanya menjalankan aturan yang dibuat oleh atasan dan atasan membuat keputusan yang telah dicanangkan oleh pimpinan lainnya, namun jika keputusan tersebut merugikan salah satu pihak maka karyawan dapat memberi saran kepada atasan untuk kemudian atasan membuat keputusan kembali [24].

**2.1.5. Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembannya. Berikut ini pengertian lingkungan kerja menurut para ahli :

1. Lingkungan kerja adalah lingkungan di mana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari [8].

2. Lingkungan kerja merupakan lingkungan di mana para karyawan dapat melaksanakan tugasnya sehari-hari dengan keseluruhan dan prasarana kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut [9].
3. Lingkungan kerja merupakan suatu tempat yang terdapat sebuah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan [17].
4. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dsan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan [21].

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan bekerja.

#### 2.1.5.1. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja di dalam perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan karena lingkungan kerja yang baik mempunyai pengaruh terhadap efektivitas yang bekerja dalam perusahaan. Di dalam usaha membuat perencanaan lingkungan kerja maka perlu mengkaji dan menentukan aspek-aspek pembentuk lingkungan kerja itu sendiri. Secara garis besar, lingkungan kerja terbagi menjadi dua jenis yaitu :

##### 1. Lingkungan Kerja Fisik

Semua keadasan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam 2 (dua) kategori yaitu :

- a. Lingkungan kerja langsung berhubungan dengan pegawai seperti : pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya : temperatur, kelembaban,

sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

2. Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan [17].

#### 2.1.5.2. **Manfaat Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja yang baik dapat memicu produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat, selain itu lingkungan kerja juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja muncul sebagai akibat dari situasi kerja yang ada di dalam perusahaan. Kepuasan kerja tersebut mencerminkan perasaan karyawan mengenai senang atau tidak senang, nyaman atau tidak nyaman atas lingkungan kerja perusahaan di mana dia bekerja [8].

#### 2.1.5.3. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja Non Fisik**

Seseorang akan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik jika ditunjang dengan kondisi lingkungan yang kondusif atau sesuai. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila seseorang dapat melaksanakan pekerjaan atau kegiatannya secara optimal, sehat, nyaman dan aman. Keadaan lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntun waktu dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien sehingga sulit untuk mencapai tujuan perusahaan.

Faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja non fisik yaitu :

1. Perhatian dan dukungan pemimpin yaitu sejauh mana pegawai merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan dan perhatian serta menghargai mereka.
2. Kerjasama antar kelompok yaitu sejauh mana pegawai merasakan ada kerjasama yang baik diantara kelompok yang ada.
3. Kelancaran komunikasi yaitu sejauh mana pegawai merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka dan lancar baik antara teman maupun dengan pimpinan [17].

#### 2.1.5.4. Indikator-Indikator Lingkungan Kerja

Adapun indikator-indikator yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja antara lain :

##### 1. Penerangan / cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan.

##### 2. Sirkulasi udara di tempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

##### 3. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

##### 4. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satunya upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengaman (SATPAM) [17].

## 1.2. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian ini, ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang perlu untuk dikemukakan. Berikut adalah hasil penelitian terdahulu :

1. Wulandari, dkk (2015) meneliti pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja (Studi pada Karyawan Bagian Pabrikasi PG.Kebon Agung Malang). Hasil penelitian membuktikan bahwa stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja baik secara parsial maupun simultan [6].
2. Zuana, dkk (2014) meneliti pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja karyawan terhadap prestasi kerja karyawan (Studi pada Karyawan PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Malang). Hasil penelitian membuktikan bahwa pelatihan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja baik secara parsial maupun simultan [25].
3. Saputra (2014) meneliti pengaruh stres dan kondisi fisik lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan CV. Daya Budaya Corporation Yogyakarta. Hasil penelitian membuktikan bahwa stres dan kondisi fisik lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan baik secara parsial maupun simultan [26].
2. Umboh, dkk (2016) meneliti pengaruh disiplin, pelatihan, pengalaman dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT. Enseval Putera Mega Trading Manado. Hasil penelitian membuktikan bahwa disiplin, pelatihan, pengalaman dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap prestasi kerja karyawan. Secara parsial hanya disiplin yang berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan sedangkan pelatihan, pengalaman dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan [4].
3. Syawal (2017) meneliti pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Kendari. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelatihan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan baik secara parsial maupun simultan [27].

Tabel 2.1 Tabel Review Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Wulandari, dkk (2015)	Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan Bagian Pabrikasi PG. Kebon Agung Malang)	Stres Kerja ( $X_1$ ), Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) dan Prestasi Kerja (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara simultan stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> <li>2. Secara parsial stres kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> <li>3. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja secara parsial</li> </ol>
Zuana, dkk (2014)	Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Malang)	Pelatihan ( $X_1$ ), Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) dan Prestasi Kerja (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara simultan pelatihan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> <li>2. Secara parsial pelatihan berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> <li>3. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> </ol>
Saputra (2014)	Pengaruh Stres dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan CV. Daya Budaya Corporation Yogyakarta.	Stres ( $X_1$ ), Kondisi Fisik Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) dan Prestasi Kerja (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara simultan stres dan kondisi fisik lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> <li>2. Secara parsial stres berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> <li>3. Secara parsial kondisi fisik lingkungan berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> </ol>



Nama	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Umboh, dkk (2016)	Pengaruh Disiplin, Pelatihan, Pengalaman dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Enseval Putera Mega Trading Manado.	Disiplin ( $X_1$ ), Pelatihan ( $X_2$ ), Pengalaman ( $X_3$ ), Lingkungan kerja ( $X_4$ ), dan Prestasi Kerja ( $Y$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara simultan disiplin, pelatihan, pengalaman dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> <li>2. Secara parsial disiplin berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> <li>3. Secara parsial pelatihan tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> <li>4. Secara parsial pengalaman tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> <li>5. Secara parsial lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja.</li> </ol>
Syawal (2017)	Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Kendari.	Pelatihan ( $X_1$ ) dan Disiplin Kerja ( $X_2$ ) dan Prestasi Kerja ( $Y$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara simultan pelatihan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.</li> <li>2. Secara parsial pelatihan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.</li> <li>3. Secara parsial disiplin kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.</li> </ol>

### 1.3. Kerangka/Model Konseptual

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Perusahaan ini pada umumnya mempunyai tujuan yang sama dengan perusahaan lainnya yaitu kelangsungan hidup perusahaan dengan laba yang optimal. Dalam menjalankan aktivitas-aktivitas dalam organisasi, peran serta karyawan sangat diperlukan terutama apabila karyawan memiliki prestasi kerja yang

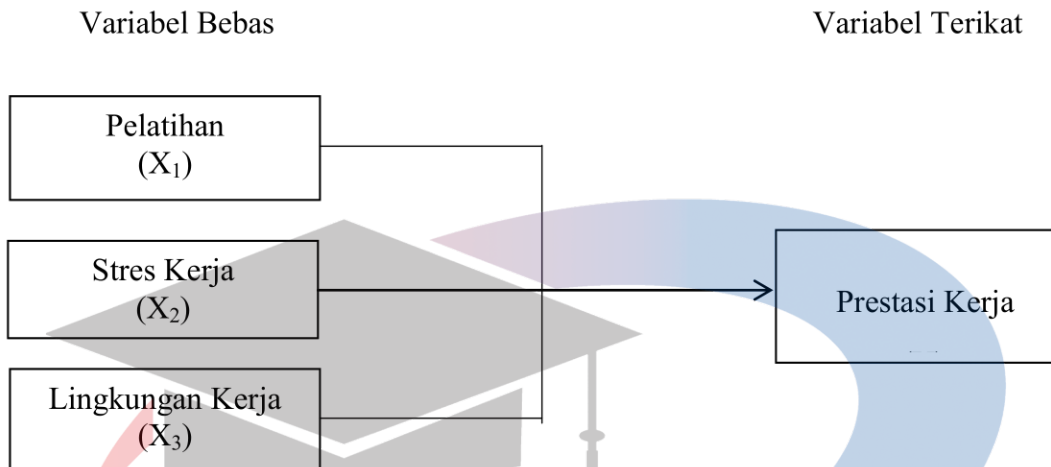
baik. Apabila prestasi kerja karyawan baik maka tujuan utama perusahaan akan tercapai dengan baik. Menyinggung masalah prestasi kerja, pada dasarnya banyak faktor yang memengaruhinya seperti faktor pelatihan, pencegahan stres kerja yang berlebihan dan didukung oleh kondisi lingkungan yang baik juga.

Pelatihan adalah proses yang dirancang untuk membantu pegawai mempelajari keterampilan, pengetahuan atau sikap baru. Akibatnya, pegawai tersebut akan membuat perubahan atau transformasi yang akan meningkatkan prestasi kerjanya. Dengan adanya pelatihan diharapkan karyawan akan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien terutama untuk menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi seperti perubahan teknologi, metode kerja dan lainnya. Apabila pelatihan dilakukan dengan baik maka karyawan memiliki keterampilan dalam bekerja sehingga akan meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Untuk itu, dibutuhkan perhatian dari pihak perusahaan terutama dalam hal pembagian tugas terhadap karyawan hendaknya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan agar dapat karyawan dapat menyelesaikannya dengan baik dan meminimalkan kesalahan dalam pekerjaan. Apabila pikiran karyawan tenang dan merasa nyaman maka tidak akan menimbulkan stres yang dapat mengganggu prestasi kerja karyawan.

Lingkungan kerja adalah lingkungan di mana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja karyawan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan karena lingkungan kerja yang nyaman akan menimbulkan rasa nyaman dan senang bagi karyawan sehingga lebih semangat dalam bekerja sehingga berpengaruh terhadap meningkatnya prestasi kerja karyawan. Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila ditunjang oleh kondisi lingkungan yang sesuai.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka kerangka konseptual dapat dibuat sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

#### 1.4. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat [28]. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut :

##### 2.4.1. Pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja

Karyawan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam upaya pencapaian tujuannya. Perkembangan organisasi dipengaruhi juga oleh perkembangan teknologi. Kemampuan organisasi dalam hal ini dituntut lebih dalam mengelola segala sumber daya terutama sumber daya manusianya agar mampu membentuk karyawan yang terampil dan berkompeten dalam melaksanakan pekerjaan yang menuntut keterampilan yang tinggi.

Pelatihan adalah tentang perubahan, tentang transformasi, tentang pembelajaran. Pelatihan adalah proses yang dirancang untuk membantu pegawai mempelajari keterampilan, pengetahuan atau sikap baru. Akibatnya, pegawai tersebut akan membuat perubahan atau transformasi yang akan meningkatkan kinerjanya [18]. Pelatihan kerja bagi karyawan sangat penting untuk diterapkan dalam suatu perusahaan. Dengan adanya

pelatihan diharapkan karyawan akan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien terutama untuk menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi seperti perubahan teknologi, metode kerja dan lainnya. Apabila pelatihan dilakukan dengan baik maka karyawan memiliki keterampilan dalam bekerja sehingga akan meningkatkan prestasi kerja karyawan. Program-program latihan dirancang untuk meningkatkan prestasi kerja, mengurangi absensi dan *turn over* serta meningkatkan kepuasan kerja [16].

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh terhadap prestasi kerja [25] dan [27].

H<sub>1</sub> : Pelatihan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan PT. Citra Hannochs Niagantara Kota Medan.

#### 2.4.2. Pengaruh stres kerja terhadap prestasi kerja

Stres kerja suatu istilah paling yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, anxiety, kemurungan dan hilang daya. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan [10]. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan [26].

H<sub>2</sub> : Stres kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan PT. Citra Hannochs Niagantara Kota Medan.

#### 2.4.3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap prestasi kerja

Lingkungan kerja merupakan lingkungan di mana para karyawan dapat melaksanakan tugasnya sehari-hari dengan keseluruhan dan prasarana kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut [9]

Lingkungan kerja karyawan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan karena lingkungan kerja yang nyaman akan menimbulkan rasa nyaman dan senang bagi

karyawan sehingga lebih semangat dalam bekerja sehingga berpengaruh terhadap meningkatnya prestasi kerja karyawan. Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila ditunjang oleh kondisi lingkungan yang sesuai [17].

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan [25] dan [26].

H<sub>3</sub> : Lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan PT. Citra Hannochs Niagantara Kota Medan.

#### 2.4.4. Pengaruh pelatihan, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja

Para karyawan baru biasanya telah memiliki keterampilan dasar yang dibutuhkan oleh perusahaan. Salah satu upaya memberdayakan keterampilan dasar tersebut yaitu melaksanakan serangkaian proses belajar yang berkelanjutan bagi seluruh karyawan melalui pelatihan. Pelatihan adalah suatu aktivitas untuk meningkatkan kemampuan pegawai dengan mengalokasikan anggaran sebagai investasi [2]. Apabila pelatihan dilakukan dengan baik di dalam perusahaan maka dapat meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan dan berdampak positif terhadap prestasi kerja karyawan.

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang di mana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang sebagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka [23]. Stres kerja berdampak negatif terhadap prestasi kerja karyawan. Untuk menghindari stres kerja yang dialami karyawan, perusahaan dapat memberikan beban kerja sesuai dengan kemampuan dan bakat karyawan masing-masing agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sehingga prestasi kerja karyawan dapat meningkat.

Lingkungan kerja merupakan lingkungan di mana para karyawan dapat melaksanakan tugasnya sehari-hari dengan keseluruhan dan prasarana kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut [9]. Lingkungan kerja yang baik

dan nyaman akan menambah semangat kerja karyawan karena ketika bekerja karyawan harus fokus dan memiliki konsentrasi yang baik. Apabila karyawan bekerja dengan baik dan nyaman maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dan meminimalkan kesalahan sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan.

H<sub>4</sub> : Pelatihan, stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan PT. Citra Hannochs Niagantara Kota Medan.

