

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kinerja pegawai merupakan hal utama yang dilihat organisasi untuk melakukan penilaian dan evaluasi kerja. Oleh karena itu kinerja pegawai dianggap sebagai bagian terpenting oleh organisasi karena hal tersebut bersangkutan langsung dengan hasil kemampuan dan keterampilan semua sumber daya manusia organisasi yang merupakan otak utama organisasi untuk membantu pencapaian tujuan utama organisasi.

Sumber daya manusia yang dimiliki organisasi tidak akan memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimal. Menurut Douglas (2000) organisasi membutuhkan pegawai yang mempunyai kinerja (*job performen*) yang tinggi. Selain itu, keberhasilan organisasi tergantung pada bagaimana kinerja pegawai, efisiensi, kejujuran, ketekunan dan integritas (Ahmet dan Uddin, 2012). Kinerja memiliki peranan penting bagi organisasi, apabila kinerja yang ditampilkan rendah maka akan mengakibatkan organisasi dalam mencapai tujuan menjadi terhambat (Ariani dan Riana, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

Menurut Wibowo (2013:7) kinerja merupakan sebuah proses pelaksanaan suatu pekerjaan dari apa saja yang dikerjakan sampai bagaimana cara mengerjakannya hingga hasil yang diperoleh dari proses tersebut. Dapat diketahui bahwa kinerja memiliki hubungan dengan hasil kerja seseorang dalam suatu perusahaan atau organisasi yang bersangkutan dengan kualitas, kuantitas juga ketepatan waktu seorang pegawai ketika melaksanakan pekerjaannya. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2011). Kinerja juga berarti sebagai hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi (Sutrisno, 2016).

Puskesmas Janji Kabupaten Labuhanbatu berfungsi sebagai Pusat Penggerak Pembangunan, berwawasan kesehatan. Pusat Pemberdayaan Masyarakat. Pusat Pelayanan Kesehatan. Pusat Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. Dalam rangka mencapai hasil kinerja yang maksimal, Puskesmas Janji Kabupaten Labuhanbatu telah melakukan berbagai upaya. Upaya-upaya yang dilakukan berupa memberikan sarana pembelajaran, memberikan motivasi, dan memberikan penghargaan atas prestasi kerja. Namun upaya tersebut belum sepenuhnya mampu meningkatkan kinerja pegawai. Hasil wawancara yang dilakukan dengan atasan Puskesmas Janji Kabupaten Labuhanbatu, terkait permasalahan kinerja pegawai beliau menerangkan “penurunan kinerja dan tidak tercapainya target ketetapan kinerja pada dasarnya disebabkan oleh keadaan dalam organisasi tersebut. Keadaan dalam organisasi tersebut dapat dilihat dari segi kepemimpinan, lingkungan organisasi dan kepuasan kerja”.

Menurut Mangkunegara (2012:9) kinerja adalah pencapaian hasil kerja pegawai berdasarkan kualitas maupun kuantitas sebagai prestasi kerja dalam periode waktu tertentu yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Mathis dan Jackson (2009:122) menyatakan faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan atau ketidakpuasan kerja selain individu itu sendiri, pekerjaan dan komitmen organisasi.

Robbins dan Judge (2015:46) berpendapat kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif dari seorang pegawai tentang suatu pekerjaan yang diperoleh dari evaluasi pada karakteristik pekerjaan tersebut. Seseorang yang memiliki rasa kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya maka perasaan positifnya juga tinggi, begitu pula sebaliknya. Organisasi menganggap rasa kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya adalah hal yang penting karena secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai tersebut. Oleh karena itu pengukuran kepuasan kerja kerap dilakukan oleh pihak organisasi kepada pegawainya untuk mengetahui seberapa puas pegawai terhadap pekerjaannya.

Herzberg (1968) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan dalam teori dua faktor dinyatakan sebagai bagian dari variabel yang berbeda, ketidakpuasan pada teori ini tidak disebabkan oleh pekerjaan terkait, melainkan disebabkan oleh kondisi lingkungan di sekitar pekerjaan, baik dalam bentuk pengupahan, kualitas, keamanan, kondisi pekerjaan, pengawasan

kerja serta jalinan hubungan yang berlangsung dengan individu yang lain (Wibowo, 2012:502). Greenber dan Baron (2003) menyatakan bahwa kepuasan dapat ditingkatkan dan perpindahan (*turnover*) dapat diturunkan dengan cara membuat pekerjaan menjadi menyenangkan, membayar orang untuk jujur, memberikan jenis pekerjaan sesuai dengan minat dan keahliannya serta menghindari kebosanan pekerjaan berulang-ulang (Wibowo, 2012: 517).

Pemimpin organisasi dalam membebaskan tugas dan tanggung jawab kepada pegawai hendaknya juga memperhatikan lingkungan kerja pegawai. Organisasi dituntut harus mampu memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi pegawai dalam bekerja (Febriani dan Indrawati, 2013). Menurut Holman (2002) lingkungan kerja memiliki kontribusi yang signifikan bagi kepuasan kerja pegawai, sehingga lingkungan kerja pegawai memiliki efek yang kuat terhadap kepuasan kerja (Hurly, 2000). Lingkungan kerja pegawai merupakan kondisi dari segala sesuatu yang terdapat di sekitar tempat kerja pegawai yang mampu memberikan pengaruh bagi dirinya dalam melakukan pekerjaannya (Nitisemito, 2006:106). Kepuasan akan lebih tinggi dan niat untuk meninggalkan lebih rendah, bila lingkungan kerja melengkapi kerja dan persyaratan kreativitas pekerjaan (Shalley, 2000).

Peningkatan kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi organisasi untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan kerja yang tidak stabil. Bahkan upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup organisasi tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Dalam organisasi, sering terjadinya konflik kecil antar pegawai atau antara atasan dan bawahan ataupun sebaliknya akibat kesalahan atau perbedaan persepsi. Dalam penyusunan suatu sistem yang baik tidak akan terlaksana apabila tidak adanya dukungan kondisi lingkungan kerja, kepemimpinan dan komunikasi yang baik, suasana yang kurang baik akan mengakibatkan terjadinya stres kerja. Raziq dan Abdul (2015) mengemukakan bahwa sebagian besar pimpinan mengabaikan lingkungan kerja dalam organisasi mereka. Hal ini dapat berefek buruk pada kinerja pegawai. Lingkungan kerja terdiri dari keamanan terhadap pegawai yaitu, keamanan kerja, hubungan baik dengan rekan kerja, pengakuan atas kinerja yang baik, motivasi untuk berkinerja dan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan organisasi. Setelah pegawai menyadari bahwa organisasi menganggap mereka penting, mereka akan memiliki tingkat komitmen yang tinggi dan rasa kepemilikan untuk organisasi mereka.

Dengan adanya pengakuan dari apa yang dibutuhkan pegawai maka dapat menekan tingkat stres yang terjadi pada pegawai tersebut. Stres adalah salah satu isu dimana organisasi harus berurusan agar pegawai bisa nyaman menghasilkan kualitas kerja. Stres menyebabkan ketidakseimbangan dalam kehidupan seseorang, karena itu menyebabkan depresi dan dengan demikian merusak kesehatan, sikap dan perilaku kerja. Penyebab stres disebut stresor, yang bisa terjadi konflik di tempat kerja. (Ali, 2014).

Menurut Michael (2009) Stres di tempat kerja merupakan fenomena terkenal yang mungkin mengekspresikan dirinya sendiri secara berbeda, dan mempengaruhi pekerja yang berbeda, dalam konteks kerja yang berbeda pula. Stres kerja merupakan salah satu hal yang penting bagi organisasi terutama yang menyangkut kinerja pegawai. Sedangkan menurut Muttie (2012) stres adalah reaksi tubuh terhadap perubahan yang membutuhkan fisik, mental atau emosional penyesuaian atau respon. Stres dapat berasal dari setiap situasi atau pemikiran yang membuat seseorang merasa frustrasi, marah, gelisah atau cemas.

Zafar, (2015) mengemukakan bahwa stres bisa positif (*Eustress*) atau negatif (*Distress*). Memahami stres kerja di organisasi akan berkontribusi pada pengetahuan yang mendalam tentang fenomena dalam totalitas dan juga akan bermanfaat dalam menangani hasil nonproduktif dan ketidakpuasan untuk kinerja yang lebih baik di organisasi. Stres kerja dipandang sebagai pendahulu dari kepuasan kerja. Menurut Raza dan Ali (2014) stres kerja secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja. Hubungan terbalik antara stres kerja dan kepuasan kerja antara berbagai populasi ditemukan konsisten dalam literatur.

Dalam konteks internasional, ada tubuh besar literatur yang mendokumentasikan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai. Pengaruh stres kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan organisasi. Namun pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan organisasi diharapkan akan memacu pegawai untuk dapat menyelesaikan

pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Reaksi terhadap stres dapat merupakan reaksi bersifat psikis maupun fisik. Biasanya pekerja atau pegawai yang stres akan menunjukkan perubahan perilaku. (Mangkunegara, 2005).

Rivai (2010), mengemukakan bahwa “stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang pegawai”. Sedangkan menurut Ahmed dan Ashfaq (2013) stres adalah reaksi yang tidak diinginkan, tekanan berat atau jenis lain dari tuntutan dilimpahkan kepada mereka. Sebuah literatur bidang besar dan multi menunjuk banyak faktor kunci seperti lingkungan kerja, dukungan manajemen, beban kerja dll dalam menentukan stres terjadinya efeknya pada kesehatan fisik dan mental pegawai.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Puskesmas Janji Kabupaten Labuhanbatu maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan fenomena tersebut dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Puskesmas Janji Kabupaten Labuhanbatu”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja.
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja.
4. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja.
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja.
6. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
7. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

## **2.1. Tinjauan Pustaka**

### **2.1.1. Kinerja**

#### **2.1.1.1. Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kerja atau tingkat keberhasilan mencapai sasaran secara keseluruhan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

#### **2.1.1.2. Indikator Kinerja**

Indikator kinerja menurut Afandi, (2018) terdapat berbagai faktor kinerja pegawai sebagai indikator kinerja antara lain:

1. Kualitas kerja  
Menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan, dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan organisasi.
2. Kuantitas kerja  
Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan organisasi.
3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas  
Menunjukkan seberapa besar kemampuan pegawai dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, hingga selesai.
4. Disiplin kerja  
Taat kepada hukum dan peraturan yang ada.
5. Inisiatif  
Kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan benar tanpa harus di beri perintah oleh atasan, serta mampu menghasilkan kinerja maksimal.
6. Ketelitian  
Kesesuaian dari rencana dengan hasil serta mencapai tujuan yang ditetapkan.

7. Kepemimpinan  
Memiliki kemampuan dalam memberikan contoh kepada setiap bawahannya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
8. Kejujuran  
Sifat yang baik dan harus diterapkan dalam melaksanakan pekerjaan.
9. Kreativitas  
Memiliki kemampuan dalam mencetuskan gagasan atau ide dalam setiap kegiatan organisasi.

## **2.1.2. Kepuasan Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan perasaan atau emosi yang positif atau negatif karyawan terhadap pekerjaannya yang berkaitan dengan pengalaman dalam pekerjaannya dan harapannya terhadap pengalaman masa depan.

### **2.1.2.4. Indikator Kepuasan Kerja**

Indikator kepuasan kerja sangat dibutuhkan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan. Berbagai indikator tersebut yang nantinya akan diukur untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan atau ketidakpuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya.

Indikator kepuasan kerja menurut Sudaryo (2018: 92-92), yaitu :

1. Kemangkiran
2. Keinginan pindah
3. Kinerja karyawan
4. Rekan kerja
5. Kenyaman kerja karyawan
1. verbal.

## **2.1.3. Lingkungan Kerja**

### **2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada pada sekeliling karyawan yang dapat dilihat serta dapat dirasakan oleh para pekerja. Dimana lingkungan kerja bisa membuat rasa nyaman ataupun sebaliknya.

### **1.1.3.4. Indikator Lingkungan Kerja**

Indikator lingkungan kerja sangat berhubungan dengan faktor –faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja. Yang menjadi indikator-indikator lingkungan kerja menurut sedarmayanti (2011:26) dimana lingkungan kerja terbagi dua yakni :

Adapun penjabaran dari indikator lingkungan kerja di atas adalah sebagai berikut :

- a. Lingkungan kerja fisik  
Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Lingkungan kerja non-fisik  
Lingkungan kerja non fisik menurut Sedarmayanti (2013:31) yakni semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan semua rekan kerja, atau pun hubungan dengan bawahan .

## **2.1.5. Stres Kerja**

### **2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja merupakan perasaan tertekan karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang ada di dalam perusahaan yang dapat mempengaruhi kondisi karyawan itu sendiri.

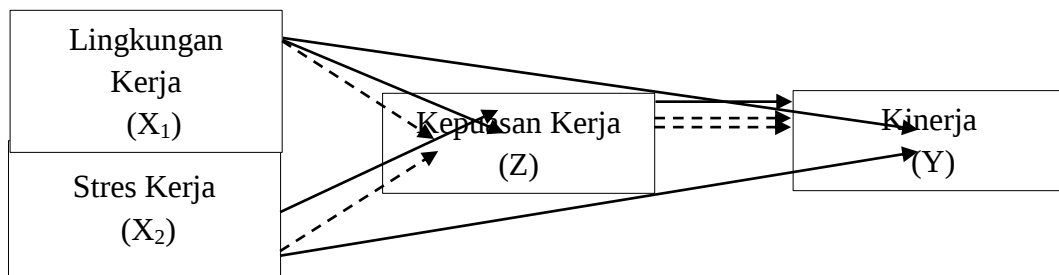
#### 1.1.4.5. Indikator Stres Kerja

Untuk mengukur tingkat stres kerja karyawan harus dilakukan upaya bersama dalam mengatasinya baik dari organisasi dan karyawan. Pada umumnya gejala umum dan stres kerja menurut Sondang (2015:300) yaitu :

1. Gugup
2. Tegang
3. Selalu cemas
4. Gangguan pencernaan
5. Tekanan darah tinggi

#### 2.3 Kerangka Konseptual

Untuk memudahkan dalam menjelaskan suatu penelitian, maka peneliti menggambarkan kerangka konseptual yang memuat hubungan antar variable sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

#### 2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis dari penelitian ini adalah:

- H1: Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- H2: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- H3: Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
- H4: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
- H5: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
- H6: Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.
- H7: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.