

## **BAB II**

### **PENYUSUNAN DESKRIPSI TEORETIS, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

#### **A. Deskripsi Teoritis**

##### **1. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang sangat penting , tanpa kepuasan kerja tentu akan mengganggu karyawan dalam bekerja. Kepuasan kerja bersifat individual, dengan kepuasan kerja dapat diketahui seberapa besar profesionalisme mereka dalam bekerja sesuai dengan tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Jadi kepuasan kerja merupakan tolak ukur profesionalisme pekerja.

Wexley dan Yukl yang dikutip oleh Djokosusanto, “Kepuasan kerja adalah cara seseorang karyawan merasakan pekerjaannya”<sup>1</sup>. Kepuasan kerja yang dirasakan masing-masing karyawan berbeda, karena kepuasan kerja berdifat individual.

Abdurrahmat Fathoni dalam bukunya mengungkapkan, “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya”<sup>2</sup>.

Sikap emosional tersebut menunjukkan karyawan nyaman dalam pekerjaannya. Dipertegas oleh Robbert dalam bukunya, “Job satisfaction is a

---

<sup>1</sup>Djokosusanto, Peljono, Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006). p.113

<sup>2</sup> Fathoni, Abdurrahmat. Manajemen Sumber Daya Manusia. (Jakarta: Rineka Cipta).p.129

person's attitude toward the job, and it is generally measured along a continuum from satisfied/positive/high to dissatisfied/negative/low”<sup>3</sup>. (Kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan, dan umumnya diukur sepanjang kontinum dari puas / positif / tinggi untuk tidak puas / negatif / rendah).

Menurut Tiffin dalam Panji Anoraga, “Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri, dan hubungan sosial individu di luar kerja”<sup>4</sup>.

Setiap karyawan berbeda dalam menyikapi pekerjaannya dan hal-hal lain yang karyawan alami di perusahaan. Dari beberapa pengertian diatas, dapat dipahami bahwa kepuasan kerja merupakan sikap positif seseorang terhadap pekerjaannya, sesuai dengan faktor-faktor yang membuat karyawan mencintai pekerjaannya.

Handoko dalam Tangkilisan, “kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari para karyawan dalam memandang pekerjaan mereka”<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup>Lussier, Robert.N, Management Fundamentals.(USA:Cengage Learning,2012).p.292

<sup>4</sup>Anoraga,Panji,.Psikologi Kerja .(Jakarta;Rineka Cipta,2009).p.82.

<sup>5</sup>Tangkilisan, Hessel Nogi.S, Manajemen Publik, Cetakan kedua. (Jakarta:Ikapi,2005).p.164

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka, bisa dilihat dari waktu atau lamanya karyawan menyelesaikan tugas yang diberikan. Kepuasan kerja seseorang jelas mempunyai dampak terhadap hasil pekerjaan.

Robbins dalam bukunya, “Istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai sesuatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya”<sup>6</sup>.

Menurut Organ dan Near dalam Djokosusanto, “kepuasan kerja adalah keadaan yang dirasakan sebagai kebahagiaan yang ditopang oleh upaya metode, kinerja, serta imbalan upah yang jelas dan wajar”<sup>7</sup>.

Menurut Herzberg dalam Michael Armstrong,

*“Two groups of factors affect job satisfaction*

- 1. Those intrinsic to the job – Such as recognition , the work itself , responsibility and growth*
- 2. Those Extrinsic to the job – Pay produces only short-term satisfaction while the work itself can provide longer-term ( Intrinsic ) motivation”<sup>8</sup>*

Dua kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

1. Intrinsik untuk pekerjaan – Seperti pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan pertumbuhan.
2. Ektrinsik untuk pekerjaan – Bayaran hanya menghasilkan kepuasan jangka pendek, sementara pekerjaan itu sendiri dapat memberikan jangka panjang (intrinsik) motivasi).

Ivancevich dkk dalam bukunya,

“Kepuasan kerja (Job Satisfaction) bergantung pada tingkat hasil intrinsik dan ekstrinsik dan bagaimana pemegang pekerjaan memandang hasil

---

<sup>6</sup> Robbins, Stephen.P. Timothy.A.Judge., Perilaku Organisasi. Edisi 12.

<sup>7</sup> Djokosusanto, Peljono, *Op.Cit*, p.113

<sup>8</sup> Armstrong Michele, *Employee Reward* (UK:CIPD.2004),p.67

tersebut. Hasil ini memiliki nilai yang berbeda bagi masing-masing orang. Bagi beberapa orang, pekerjaan yang menantang dan bertanggung jawab mungkin memiliki nilai netral atau bahkan negative karena bergantung pada pendidikan dan pengalaman mereka di masa lalu yang berkenaan dengan pekerjaan yang menyediakan hasil intrinsik”<sup>9</sup>.

Pendapat senada diungkapkan oleh Hirschfield dalam Ikwukananne,

*“Intrinsic job satisfaction is how people feel about the nature of the job tasks themselves, whereas extrinsic job satisfaction is how people feel about aspects of the work situation that are external to the job task or work itself. Kepuasan kerja intrinsik adalah bagaimana orang merasa tentang sifat dari tugas-tugas pekerjaan sendiri, sedangkan kepuasan kerja ekstrinsik adalah bagaimana orang merasa tentang aspek situasi kerja yang luar tugas pekerjaan atau bekerja sendiri”*.<sup>10</sup>

Menurut Sri nova dan tri sella,

“Berdasarkan hasil penelitian, bisa menyimpulkan bahwa sebagian dukungan sosial memiliki efek positif dan stress kerja mempunyai efek negatif, dan juga secara simultan kedua variabel telah mempunyai efek signifikan dalam kepuasan kerja karyawan”<sup>11</sup>.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional positif yang timbul dari dalam diri seseorang mengenai pekerjaannya, mencakup indikator kepuasan ekstrinsik dan kepuasan intrinsik. Sub indikator keepuasan ekstrinsik berupa situasi kerja, dan sub indikator kepuasan intrinsik berupa sifat pekerjaan itu sendiri dan pengakuan.

---

<sup>9</sup> Ivancevich.dkk , Perilaku dan manajemen organisasi (Jakarta:Erlangga.2006),p.185

<sup>10</sup> Ikwukananne. The Relationship Between Job Satisfaction,organizational Commitment. Proquest.2008. h.26

<sup>11</sup> Rina,Sri Nova, tri sella marisa. Pengaruh dukungan sosial dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.BRI tbk unit martapura. Jurnal Ekonomika. vol.II,2010.p.12

## 2. Dukungan Sosial

Hupcey dalam Foote yang dikutip oleh Sri dan tri, “Dukungan sosial juga diartikan sebagai suatu pola Interaksi yang positif atau perilaku menolong yang diberikan pada individu yang membutuhkan dukungan”.<sup>12</sup>

David Haber mengemukakan di dalam bukunya, “*Social support can be defined as the perceived caring, esteem, and assistance that people receive from others*”<sup>13</sup>. Dapat diartikan bahwa dukungan sosial dapat didefinisikan sebagai kepedulian yang dirasakan, harga diri, dan bantuan yang diterima dari orang lain.

Indarjati, ”Dukungan sosial sebagai hubungan atau transaksi interpersonal yang di dalamnya terdapat satu atau lebih bantuan”<sup>14</sup>.

Dalam dukungan sosial bantuan diberikan sangat berpengaruh. Bantuan dapat diterima melalui keluarga atau sesama karyawan.

Shinta,

“dukungan sosial adalah pemberian informasi baik secara verbal maupun non verbal, pemberian bantuan tingkah laku atau materi yang di dapat dari hubungan seseorang yang akrab dari hubungan seseorang yang akrab atau hanya disimpulkan dari keberadaan mereka yang membuat individu merasa diperhatikan, bernilai dan dicintai sehingga dapat menguntungkan bagi kesejahteraan individu yang menerima”<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, p.13

<sup>13</sup> David Haber, *Health Promotion and Aging: Practical Applications for Health Professionals*.2007

<sup>14</sup>Siska.A.p.p. Hubungan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja.Majalah Informatika Vol.2 No.1 Januari 2011,p.109

<sup>15</sup>*Ibid.*, p.110

Menurut McDowell dalam bukunya,

*“Social support is generally defined in terms of the availability of people whom the individual trusts, on whom he can rely, and who make him feel cared for and valued as a person”*<sup>16</sup>. Dukungan sosial secara umum didefinisikan dari segi ketersediaan orang yang mempercayai individu, pada siapa ia bisa mengandalkan, dan yang membuatnya merasa diperhatikan dan dihargai sebagai pribadi.

Menurut Hobfoll yang dikutip oleh Joseph Walsh,

*“Social support can be defined as the interpersonal interactions and relationships that provide people with actual assistance or feelings of attachment to other people perceived as caring”*<sup>17</sup>. Dukungan sosial dapat didefinisikan sebagai interaksi interpersonal dan hubungan yang menyediakan orang dengan bantuan aktual atau perasaan keterikatan pada orang lain yang dianggap sebagai kepedulian.

Menurut Depanfillis yang dikutip oleh Albert dan Gilbert, “Dukungan sosial adalah suatu pemikiran terbaik sebagai suatu konstruk multidimensional yang terdiri dari komponen fungsional dan struktural”<sup>18</sup>.

Dapat dimengerti bahwa dukungan sosial merupakan kepedulian yang diterima dari orang lain dan diberikan kepada individu yang membutuhkan dukungan.

Menurut Handoko dikutip oleh Sri dan tri:

“Dukungan sosial merupakan transaksi interpersonal yang melibatkan aspek – aspek informasi, perhatian emosi, penilaian, dan bantuan instrumental. Ciri – ciri setiap aspek:

1. Informasi, dapat berupa saran-saran, nasihat, petunjuk, yang dapat dipergunakan oleh korban dalam mencari jalan keluar untuk pemecahan masalahnya.

---

<sup>16</sup> McDowell, Ian. *Measuring Health*. (New York: Oxford University Press, 2006). p.152.

<sup>17</sup> Wals, Joseph. *Generalist Social Work Practice*. (USA: Cengage Learning, 2009). p.140

<sup>18</sup> Albert, Gilbert, *Pekerja Sosial* (Jakarta: Gunung Mulia, 2009). p.104

2. Perhatian emosi, berupa kehangatan, kepedulian, dan dapat empati yang meyakinkan korban, bahwa dirinya diperhatikan orang lain.
3. Bantuan instrumental, berupa dukungan materi seperti benda atau barang yang dibutuhkan oleh korban dan bantuan finansial untuk biaya pengobatan, pemulihan maupun biaya hidup sehari-hari selama korban belum biasa menolong dirinya sendiri”<sup>19</sup>

Cobb House , dan Thoits yang dikutip oleh Alan Warker menyatakan:

” *Social Support involve:*

1. *Emotional concern ( feeling like , loved , esteemed )*
2. *Instrumental aid ( services)*
3. *Information ( about environment )* “<sup>20</sup>

Dapat diartikan bahwa Dukungan sosial meliputi:

1. Perhatian Emosional ( merasa seperti dicintai , dihargai )
2. Bantuan Instrumental ( layanan )
3. Informasi ( tentang lingkungan)

Heaney and Israel yang dikutip oleh andrew braum dkk menyatakan:

*“The key types of social support have been identified: Emotional or the provision of care, trust, and empathy, Informational including provision information, advice, suggestions, Tangible aid and services such as transportation or funds and labeled Instrumental Support”*<sup>21</sup>.

Dapat diartikan bahwa jenis utama dari dukungan sosial telah diidentifikasi: Emosional atau penyediaan perawatan, kepercayaan, dan empati; Informasi termasuk penyediaan, informasi, saran; Berwujud bantuan dan layanan seperti transportasi atau dana dan berlabel Dukungan Instrumental.

Dukungan sosial mempunyai komponen-komponen yang mempengaruhi dukungan sosial. Komponen tersebut berupa dukungan-dukkungan yang di dapatkan dari keluarga maupun rekan kerja.

---

<sup>19</sup> Rina,Sri Nova, tri sella marisa. Pengaruh dukungan sosial dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.BRI tbk unit martapura. Jurnal Ekonomika. vol.II,2010.p.15

<sup>20</sup> Walker ,Alan, *Ageing Well Quality of Life in Old Age* , ( New York: Ann Bowling,2005) , p. 92

<sup>21</sup> Andrew baum , Tracey A.Revenson , Jerome Singer ,*Handbook of health psychology* ,(New York : Taylor and Francis Group,2012)

Ducharme and Martin yang dikutip oleh Solomon dkk, "*social support from peers at workplace enhances job satisfaction and positively relates with higher productivity and organizational effectiveness*"<sup>22</sup>. (Dukungan sosial dari rekan-rekan di tempat kerja meningkatkan kepuasan kerja dan positif berhubungan dengan produktivitas yang lebih tinggi dan efektivitas organisasi).

Connie dalam bukunya mengemukakan,

*"Social support from both coworkers and the immediate supervisor was also positively related to several socialization outcomes (job satisfaction, performance, organizational commitment) and negatively related to turnover and intentions to leave organization and profession"*<sup>23</sup>. Dukungan sosial dari kedua rekan kerja dan atasan langsung juga berhubungan positif dengan beberapa hasil sosialisasi (kepuasan kerja, kinerja, stres kerja organisasi) dan berhubungan negatif dengan turnover dan niat untuk meninggalkan organisasi dan profesi.

Pendapat senada diungkapkan oleh Daniel & Guppy,

*"Research has also found that low social support and high strain leads to lower job satisfaction, the buffering hypothesis is strongest for people with an internal locus of control, and control has more benefit when social support is high for people with an internal locus of control"*<sup>24</sup>. (Penelitian telah menemukan bahwa dukungan sosial yang rendah dan tinggi ketegangan mengarah untuk menurunkan kepuasan kerja, hipotesis penyanggaan terkuat untuk orang dengan lokus kontrol internal, dan kontrol memiliki manfaat lain ketika dukungan sosial tinggi untuk orang dengan lokus kontrol internal)

---

<sup>22</sup> Solomon, Noor Khan, Muhammad Imran, Muhammad Iqbal. *Empirically testing a relationship of social support, job satisfaction-family balance in Pakistani socio cultural set-up*, 2010.

<sup>23</sup> Connie, R. Wanberg. *The Oxford Handbook of Organizational Socialization*, 2012.

<sup>24</sup> K. Ravichandra, C. benna, Renuka. *Psychological wellbeing : correlational and intervention studies*. 2007

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah kepedulian yang dirasakan oleh orang yang membutuhkan dukungan informasi, emosional, serta intrumental. Sub Indikator Dukungan Emosional berupa kepedulian, dicintai dan dihargai. Sub indikator dukungan Instrumental berupa pelayanan. Serta sub indikator dukungan informasi berupa saran dan petunjuk.

### **3. Stres Kerja**

Seseorang yang merasa tertekan dengan pekerjaan yang dibebankan kepadanya tentu akan menimbulkan stres dalam bekerja. Menurut Veitzal Rivai “stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan”<sup>25</sup>.

Seseorang yang merasa tegang ketika menjalankan pekerjaannya tentu akan merasakan dampak secara langsung terhadap fisik maupun psikisnya yang akan mempengaruhi emosi seperti mudah marah, gelisah dan lain-lain, proses berpikir dan kondisi karyawan tersebut.

Hal senada diungkapkan oleh Maramis dalam Sunaryo, “Stres adalah segala masalah atau tuntutan penyesuaian diri, dan karena itu sesuatu yang

---

<sup>25</sup> Veitzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2010), p. 1008

mengganggu keseimbangan kita”<sup>26</sup>. Keseimbangan tersebut bisa mengganggu kondisi kesehatan.

Vincent Cornelli yang dikutip oleh Sunaryo, “Stres adalah gangguan pada tubuh dan pikiran yang disebabkan oleh perubahan tuntutan kehidupan, yang dipengaruhi baik oleh lingkungan maupun penampilan individu di dalam lingkungan tersebut”<sup>27</sup>. Tuntutan kehidupan yang ada di pekerjaan dapat membuat seseorang menjadi stress.

Menurut Soeharto Heerdjan yang dikutip oleh Sunaryo. “Stres adalah suatu kekuatan yang mendesak atau mencekam, yang menimbulkan suatu ketegangan dalam diri seseorang”<sup>28</sup>.

Ketegangan dalam diri seseorang akan membuat karyawan terganggu dalam pekerjaannya. Menurut pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan stres adalah keadaan/gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang yang timbul akibat seseorang merasa tidak mampu menghadapi tantangan yang diberikan.

Menurut Keith Davis dalam Sri dan Tri, “Stres kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang untuk menghadapi lingkungan”<sup>29</sup>.

Jamal dan Baba dalam Salih Kuslivan menyatakan :

---

<sup>26</sup> Sunaryo. Psikologi (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2002). h. 215.

<sup>27</sup> *Ibid.*, p. 215

<sup>28</sup> *Ibid.*, p. 215

<sup>29</sup> Rina, Sri Nova, tri sella marisa. *Loc. cit*

*“Job stress can be viewed as an individual’s reactions to work environment characteristics that appear threatening to individual. It indicates a poor fit between individual abilities and the work environment in which either excessive demands are made from the individual, or the individual is not fully equipped to handle a particular situation”<sup>30</sup>.*

Dapat diartikan bahwa stres kerja dapat dilihat sebagai reaksi individu untuk bekerja, karakteristik lingkungan yang muncul mengancam individu. Ini menunjukkan kurang fit antara kemampuan individu dan lingkungan kerja di mana baik tuntutan yang berlebihan yang dibuat dari individu, atau individu tersebut tidak dilengkapi untuk menangani situasi tertentu.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya menyatakan, “stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan”.<sup>31</sup>

Banyak hal yang membuat karyawan merasa stres. Seorang karyawan yang terlalu banyak mendapatkan tuntutan pekerjaan tentu memberi dampak terhadap psikologis serta fisik yang diakibatkan dari lingkungan serta situasi pekerjaannya.

Menurut Hurrell dan Kroes dalam Richard and George. *“Job stress is condition in which some function or combinatopn of functions at work interacts with the worker to disrupt his or her psychological and*

---

<sup>30</sup>Kuslivan, salih. *Managing Employee Attitudes and behaviors.* (New York: Nova Science Publishers.2003).p.379.

<sup>31</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), h. 157

*physiological equilibrium*“<sup>32</sup>. Dapat diartikan bahwa Stres kerja adalah kondisi di mana beberapa fungsi atau kombinasi fungsi di tempat kerja berinteraksi dengan pekerja untuk mengganggu keseimbangan psikologis dan fisiologis nya".

Menurut Beehr dan Newman yang dikutip oleh Thomas and Hersen,

*“Job Stress in a situation wherein job-related factors interact with a worker to change ( that is , disrupt or enhance ) his or her psychological and or physiological condition such that person ( that is , mind or body ) is forced to deviate from normal functioning”*<sup>33</sup>.

Stres Kerja adalah dimana situasi pekerjaan yang berhubungan dengan faktor-faktor berinteraksi dengan seorang pekerja untuk mengubah (yaitu, mengganggu atau meningkatkan) dan kondisi psikologis atau fisiologis nya sedemikian rupa sehingga orang (yang , pikiran atau tubuh) dipaksa untuk menyimpang dari fungsi normal.

Menurut Rice dalam Siska, “Stres kerja adalah interaksi antara kondisi kerja dengan sifatsifat pekerja yang mengubah fisik maupun psikis yang normal”<sup>34</sup>.

Tidak hanya kondisi fisik dan psikis yang menunjukkan tingkat stress seseorang, namun ada hal lain yaitu perilaku. Perilaku seseorang dapat menunjukkan tingka stres.

Joseph Neidhart yang dikutip oleh Luz dkk menyatakan:

*“there are levels by which adults react to stresses , namely : behavioral , psychological.*

---

<sup>32</sup>Richard, George, *Preventing Law Enforcement Stress The Organization’s Role* (US:Department of justice).p.3.

<sup>33</sup>Thomas, Hersen , *Hand Book of Mental and Health in the Workplace* (London:Sage Publications,2002), p.57

<sup>34</sup>Siska.A.p.p, *Loc,cit*

1. *Behavioral reactions to stress include: smoking , increased use meditation nervous tics of mannerism , absent-mindedness, accident proneness, hair pulling, nail biting, foot tapping , increased or decreased eating , increased alcohol consumption , reckless driving, and uncalled for aggressiveness.*
2. *Psychological reactions to stress include : inability to concentrate , difficulty in making decisions , loss of self confidence, irritability, frequent anger, insatiable cravings, worry or anxiety, irrational fear or panic.*
3. *Physical . Physical reactions to stress include : rapid pulse , increased perspiration , pounding heart , tightened stomach , tenses arms and legs , shorthness of breath , gritted teeth , clenched jaws , inability to sit still , racing thoughts , and compelling emotion*

Ada tingkat dimana orang dewasa beraksi terhadap stress, yaitu : perilaku, psikologis.

1. Reaksi Perilaku terhadap stress meliputi: merokok , peningkatan penggunaan meditasi, perangai gugup, linglung, rawan kecelakaan, menarik rambut, menggigit kuku, mengetukan kaki, ditambah atau dikurangi makan, peningkatan konsumsi alcohol, mengemudi sembrono, tidak beresalan untuk agresivitas.
2. Reaksi psikologis terhadap stress meliputi: ketidak mampuan untuk berkonsentrasi, kesulitan dalam membuat keputusan, hilangnya kepercayaan diri, lekas marah, sering marah, menidam tak terpuaskan , cemas atau kecemasan, ketakutan ketakutan irasional atau panik.
3. Reaksi fisik terhadap stres meliputi: nadi cepat, keringat meningkat, jantung berdebar, memperketat perut, lengan tegang dan kaki, napas pendek, gigi mengertak, rahang mengempal, ketidakmampuan untuk duduk diam, balap pikiran, dan mendorong emosi).<sup>35</sup>

Dapat dipahami, bahwa seseorang yang mengalami reaksi seperti tersebut diatas, sudah pasti mengalami stres. Berbeda dengan gejala yang merupakan perkiraan seseorang tersebut stres atau tidak.

Neil yang dikutip Kail menyatakan:

*“Reactions to stress . major categories of possible reactions to stress – psychological and behavioral.*

---

<sup>35</sup> Luz C,et. Al. , *Introduction to psychology* , (Philippines:Rex Book Store,2002)

1. *Psychological reactions to stress at work involve affective variables with job dissatisfaction being most common. Stress has also been found to influence more intense and aroused affective states such as anger, frustration, hostility and irritation.*
2. *Behavioral reactions to stress have not been studied as frequently as psychological reactions. However, 5 broad categories of behavioral reactions have been examined work role, oppressive behavior at work, flight from job, degradation of other life roles and self damage.*
3. *Physiological reaction to stress includes cardiovascular symptoms such as increased blood pressure and cholesterol level , biochemical measures such as catecholamines and uric acid and gastrointestinal symptoms like peptic ulcers”<sup>36</sup>*

Reaksi terhadap stres. kategori utama dari kemungkinan reaksi terhadap stres, psikologis dan perilaku.

1. Reaksi Psikologis stres di tempat kerja melibatkan variabel afektif dengan ketidakpuasan pekerjaan yang paling umum. Stres juga telah ditemukan untuk mempengaruhi lebih intens dan membangkitkan seperti kemarahan, permusuhan frustrasi, dan iritasi.
2. Reaksi perilaku terhadap stres belum diteliti sesering reaksi psikologis. Namun, 5 kategori besar dari reaksi perilaku telah diperiksa peran kerja, perilaku menindas di tempat kerja, larinya dari pekerjaan, degradasi peran kehidupan lain dan kerusakan diri.
3. Reaksi fisiologis terhadap stres termasuk gejala kardiovaskular seperti tekanan darah meningkat dan tingkat kolesterol, langkah-langkah biokimia seperti katekolamin dan asam urat dan gejala gastrointestinal seperti tukak lambung.

Hal yang banyak diteliti dalam stres kerja yaitu reaksi fisik dan psikologis, namun reaksi perilaku juga memiliki peranan penting.

Didukung oleh para ahli lainnya.

---

<sup>36</sup>Kail.H.L, Organizational Psychology.(india:kalpaz Publications,2006)

Robert dalam bukunya,

*"Reaction to stress. Although how people reaction to pressure is individualized, there are general categories that appear common to everyone.*

*1.Mental .These usually affect the way in which we think and result in negative thoughts, worry, confusion, apprehension.*

*2.Behavioral . These include such behaviors as fidgeting , pacing , disturbed sleep, excessive alcohol consumption, and changes in personality.*

*3.Physical . These typically are made up of many of the autonomic nervous system reactions such as racing heart , increased breathing rate , butterflies in stomach , increased muscle teansion , and increased sweating"<sup>37</sup>*

Meskipun bagaimana orang reaksi terhadap tekanan individual, ada kategori umum yang muncul umum untuk semua orang:

1.Mental. Ini biasanya mempengaruhi cara di mana kita berpikir dan menghasilkan pikiran negatif, khawatir, bingung, ketakutan.

2.Perilaku. Ini termasuk perilaku seperti gelisah, mondar-mandir, tidur terganggu, konsumsi alkohol yang berlebihan, dan perubahan kepribadian

3.Fisik. Ini biasanya terdiri dari banyak reaksi sistem saraf otonom seperti jantung berdegup kencang, peningkatan laju pernapasan, mual di perut , peningkatan ketegangan otot, dan peningkatan berkeringat.

Seorang karyawan yang kurang mendapatkan dukungan sosial, dan terlalu banyak dibebankan dengan pekerjaan tentu akan merasa tertekan sehingga menimbulkan stres dalam bekerja, yang pada akhirnya membuat mereka akan mengalami penurunan tingkat kepuasan kerja.

Mishra And Srivasta yang dikutip oleh K.Ravichandra,

*"the moderating effect of the job stress on the organizational and job satisfaction relationship, the moderated multiple regression analysis and sub group analysis showed that job stress has moderating effect on organizational commitment and job satisfaction"<sup>38</sup>. (Efek moderat stress*

---

<sup>37</sup>Robert Weinberg , Mental Toughness for sport, business and life. (America: Author House,2010)

<sup>38</sup>K.Ravichandra,C.benna.P.loc.cit

kerja pada stres kerja organisasi dan hubungan kepuasan kerja, dikelola beberapa analisis regresi dan sub kelompok analisis menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh moderat pada stress kerja organisasi dan kepuasan kerja)

Landsbergis yang dikutip oleh K.Ravichandra dkk, "*high level of work stress is linked with low levels of job satisfaction*"<sup>39</sup>. Dapat diartikan bahwa tingginya tingkat stress kerja terkait dengan rendahnya tingkat kepuasan kerja.

Ighario dkk dikutip oleh Kanagaluru, "*also found that job stress affect job satisfaction and career satisfaction negatively*"<sup>40</sup>. Dapat diartikan sebagai Ighario dkk juga menemukan bahwa stress kerja mempengaruhi kepuasan kerja dan kepuasan karir secara negatif.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah ketegangan yang dialami karyawan selama bekerja yang menimbulkan reaksi psikologis, fisiologis, dan perilaku. Sub Indikator reaksi psikologis berupa kemarahan, kecemasan, ketakutan, tidak percaya diri dan tidak dapat berkonsentrasi. Sub indikator reaksi perilaku berupa gelisah, tidur terganggu, mondar-mandir

## **B. Kerangka Berpikir**

Pencapaian tujuan perusahaan merupakan usaha yang dilakukan melalui penyatuan, pemanfaatan dan pengembangan seluruh sumber daya yang ada

---

<sup>39</sup>*Ibid.* p.130

<sup>40</sup>Kanagaluru Sai Kumar, *A study on Job Stress of the employees with reference to banking sector, International journal of management and transformational*,2001

di dalam perusahaan tersebut. Sumber daya yang utama dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan adalah karyawan, untuk itu diperlukan karyawan yang profesional dan berkualitas serta dapat memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan.

Kepuasan kerja karyawan dapat dimaksimalkan dengan berbagai cara, diantaranya dengan meningkatkan dukungan sosial. Karyawan yang memiliki dukungan sosial yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan, berbeda dengan karyawan yang memiliki dukungan sosial rendah, ia akan melihat pekerjaannya sebagai hal yang menjenuhkan dan membosankan sehingga karyawan tersebut bekerja dalam keadaan terpaksa.

Selain itu karyawan yang tidak merasakan stres dalam bekerja tentu akan merasa senang melakukan setiap pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Dari uraian di atas dapat terlihat betapa penting arti dukungan sosial dan tingkat stress kerja terhadap kemajuan sumber daya manusia pada suatu perusahaan. Dalam hal ini pihak perusahaan dan karyawan harus bersama-sama menciptakan hubungan dan kondisi yang kondusif untuk mencapai kepuasan kerja yang optimal.

Dapat disimpulkan dari teori di atas bahwa dukungan sosial yang tinggi dan stress kerja yang rendah akan meningkatkan kepuasan kerja secara signifikan.

### **C. Perumusan Hipotesis**

Dari kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dukungan sosial terhadap kepuasan kerja.
2. Terdapat pengaruh negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara dukungan sosial dan stres kerja terhadap kepuasan kerja.