

Kepuasan Kerja dan Stres Kerja

Disusun oleh:

Indra Pratama S. (135030201111174)

Dwiki Bobby H. (135030201111188)

Billy Budiaji (135030207111114)

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

2015

A. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Keith Davis (1985:96) mengemukakan bahwa *“job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work”*. (kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja). Wexley dan Yuki (1977:98) mendefinisikan kepuasan kerja *“is the way an employee feels about his or her job”*. (Adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya).

Berdasarkan pendapat Keith Davis, Wexley, dan Yuki tersebut di atas, kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain; umur, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan.

Kepuasan kerja adalah adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbin, 2003: 78).

Greenberg dan Baron (2003: 148) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Selain itu, Gibson (2000: 106) menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Sementara itu, Locke (1996: 187) dalam Adiko Winnetouw (2008) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah apa yang dirasakan oleh seseorang pekerja atas pekerjaan mereka, hal ini menunjukkan bahwa sejauh

mana individu merasakan hasil yang sesuai dari yang mereka harapkan dari suatu pekerjaan sehingga nantinya akan secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Milner (1991) dalam Lintje Siehoyono (2009), kepuasan karyawan adalah suatu ukuran kepuasan dari tiap personil dengan peran yang berbeda dalam organisasi dan meliputi keterlibatan perusahaan (*company involvement*), keuangan dan status kerja (*financial and job status*), dan kepuasan kerja intrinsik (*intrinsic job satisfaction*).

Pada dasarnya, prinsip-prinsip kepuasan kerja diarahkan kepada pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pekerja. Milton menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosional positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerja berdasarkan pengalamannya (Milton, hal.151). Lebih jauh lagi, Milton mengatakan reaksi efektif pekerja terhadap pekerjaannya tergantung kepada taraf pemenuhan kebutuhan-kebutuhan fisik dan psikologis pekerja tersebut oleh pekerjaannya. Kesenjangan antara yang diterima pekerja dari pekerjaannya dengan yang diharapkannya menjadi dasar bagi munculnya kepuasan atau ketidakpuasan. (www.scribd.com, 2009)

Manfaat bagi Manajemen

Selain itu kepuasan kerja berperan penting dalam kemampuan perusahaan untuk menarik dan memelihara karyawan yang berkualitas. Kepuasan kerja juga dapat berfungsi untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, menurunkan tingkat absensi, meningkatkan produktivitas, meningkatkan loyalitas karyawan dan mempertahankan karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan terutama karyawan ahli/professional yang sangat besar peranannya dalam pengoperasian perusahaan.

Karyawan memperoleh kepuasan kerja biasanya mempunyai kehadiran perputaran yang baik, kurang aktif dalam serikat kerja, dan terkadang prestasi kerjanya lebih baik dari pada yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Sebaliknya, apabila para karyawan tidak memperoleh kepuasan kerja maka konsekuensi-konsekuensi yang harus dihadapi perusahaan adalah kemangkiran, kelembanan, perputaran kerja, pengunduran diri lebih awal, aktif dalam serikat kerja, terganggunya kesehatan fisik dan mental para karyawannya. Oleh karena itu, kepuasankerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja atau perusahaan.

Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja, yaitu:

1. Teori Ketidakesesuaian (*Discrepancy theory*). Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.
2. Teori Keadilan (*Equity theory*). Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang selalu membandingkan dapat berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.
3. Teori Dua Faktor (*Two factor theory*). Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah

faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies (hygiene factors)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

4. Teori Proses Bertentangan (*Opponent process theory*). Teori dari Landy ini memandang kepuasan kerja dari perspektif yang berbeda secara mendasar dari pendekatan yang lain. Teori ini menekankan bahwa orang ingin mempertahankan suatu keseimbangan emosional (*emotional equilibrium*) berdasarkan asumsi bahwa kepuasan kerja yang bervariasi secara mendasar dari waktu ke waktu, akibatnya ialah bahwa pengukuran kepuasan kerja perlu dilakukan secara periodik dengan interval waktu yang sesuai.
5. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need fulfillment theory*). Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkannya apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai itu akan merasa tidak puas.
6. Teori Pandangan Kelompok (*Social reference group theory*). Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dijadikan tolok ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, pegawai akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.
7. Teori Pengharapan (*Expectancy theory*). Teori pengharapan dikembangkan oleh Victor H. Vroom. Kemudian teori ini diperluas oleh

Porter dan Lawler. Keith Davis (1985: 65) mengemukakan bahwa *“Vroom explains that motivation is a product of how much one wants something and one’s estimate of the probability that a certain will lead to it.”*

Vroom menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya.

B. Stres Kerja

Dalam bekerja hampir setiap orang mempunyai stres yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Menurut Beer dan Newman (Luthans, 1998), stres kerja adalah suatu kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketidaksesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas yang terjadi dalam perusahaan.

Gibson dkk (1996), menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Stres kerja menurut Kahn, dkk (Cooper, 2003) merupakan suatu proses yang kompleks, bervariasi, dan dinamis dimana stressor, pandangan tentang stres itu sendiri, respon singkat, dampak kesehatan, dan variabel-variabelnya saling berkaitan. Selye (dalam Rice, 1992) menyatakan bahwa stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku.

“Morgan & King (1986) say that job stress “as an internal state which can be caused by physical demands on the body (disease conditions, exercise, extremes of temperature, and the like) or by environmental and social situations which are evaluated as potentially harmful, uncontrollable, or exceeding our resources for coping & rdquo”

Definisi stres kerja menurut Morgan & King (1986) adalah suatu keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik, atau lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Cooper (1994) juga mengatakan bahwa stres kerja juga didefinisikan sebagai tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat

ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan pegawai.

Beehr dan Franz, mendefinisikan stres kerja sebagai suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaannya, tempat kerja atau situasi kerja tertentu. Ditambahkan lagi oleh Caplan, yang mengatakan bahwa stres kerja diakibatkan oleh jenis kerja yang mengancam pegawai.

Beberapa aspek penting yang perlu disoroti dalam stres kerja, yaitu:

- i. Urusan stres yang dialami melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja. Namun penyebabnya tidak hanya didalam perusahaan, karena masalah rumah tangga yang terbawa ke pekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dapat jugamenjadi penyebab stres kerja.
- ii. Mengakibatkan dampak negatif bagi perusahaan dan juga individu.
- iii. Memerlukan kerjasama antara kedua belah pihak untuk menyelesaikan persoalan stres tersebut.

Pekerjaan yang Penuh Stres

National Institute for Occupational Safety and Health telah meneliti stres dalam hubungannya dengan pekerjaan. Riset organisasi tersebut menunjukkan bahwa beberapa pekerjaan umumnya dipersepsikan lebih dipenuhi stres dibandingkan pekerjaan-pekerjaan lainnya. Dua belas pekerjaan paling penuh stres dirinci pada Tabel 1. Faktor umum di antara pekerjaan-pekerjaan tersebut adalah kurangnya kendali karyawan terhadap tugasnya. Para karyawan pada pekerjaan tersebut merasa telah terjebak, diperlakukan lebih seperti mesin ketimbang manusia. Para karyawan yang memiliki lebih banyak kendali atas pekerjaan mereka, seperti profesor perguruan tinggi dan pengrajin yang mahir, adalah contoh pekerjaan yang tidak begitu mengandung stres.

Fakta adanya pekerjaan-pekerjaan tertentu yang teridentifikasi lebih penuh stres dibandingkan pekerjaan lainnya memiliki implikasi manajerial yang penting. Para manajer bertanggungjawab untuk mengenai perilaku yang benar-benar menyimpang dan menyerahkan para karyawan kepada para profesional kesehatan untuk dilakukan diagnosis dan diberikan perawatan. Tanda-tanda yang perlu diwaspadai meliputi; mudah marah, pelupa, isolasi sosial, dan perubahan penampilan yang tiba-tiba, seperti berpakaian tidak rapi dan perubahan berat badan. Dalam kondisi stres yang berlebihan, sifat

dominan seseorang bisa menjadi sangat jelas. Sebagai contoh, jika seseorang bersifat tertutup, ia menarik diri dari pergaulan; jika seseorang bersifat terbuka, ia menjadi hiperaktif. Idealnya, stres ditangani sebelum timbul. Untuk melakukan hal tersebut, para manajer harus menyadari sumber-sumber potensial stres. Sumber-sumber tersebut ada di dalam dan di luar organisasi. Terlepas dari mana asalnya, stres berpotensi untuk merusak.

12 Pekerjaan dengan Stres paling Tinggi:

1. Buruh
2. Sekretaris
3. Inspektur
4. Teknisi laboratorium klinis
5. Manajer kantor
6. Supervisor
7. Manajer/administrator
8. Pramusaji
9. Operator mesin
10. Pemilik pertanian
11. Penambang
12. Tukang cat

Pekerjaan dengan Stres Tinggi lainnya:

Teller bank	Asisten perawat
Pendeta	Tukang ledeng
Pemrogram komputer	Petugas Polisi
Asisten dokter gigi	Perawat praktik
Tukang listrik	Pemindah jalur rel
Pemadam kebakaran	Perawat terdaftar
Pengawal	Manajer penjualan
Mekanik	Tenaga penjualan
Petugas kesehatan	Pekerja sosial
Teknisi kesehatan	Operator telepon
Masinis	Asisten guru

Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian sebelumnya dapat disimpulkan hal-hal berikut:

- a. Stres dan kepuasan kerja mempunyai hubungan timbal-balik. Kepuasan kerja dapat meningkatkan daya tahan individu terhadap stres dan dampak-dampak stres dan sebaliknya, stres yang dihayati oleh individu dapat menjadi sumber ketidakpuasan.
- b. Kebutuhan utama pekerja pada era teknologi canggih ini adalah adanya hubungan sosial yang baik dengan pekerja lainnya dan dengan penyelia/atasan serta penghargaan terhadap prestasi kerjanya. Sehingga dengan demikian, agar kepuasan kerja dapat tercapai maka perusahaan hendaknya memperhatikan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Pada sisi lain, adanya hubungan sosial yang baik ini dapat dipersepsi pekerja sebagai dukungan sosial yang dapat menurunkan ketegangan yang dihayatinya.
- c. Usaha menurunkannya stres dan dampaknya dari lingkungan pekerjaan dapat dilakukan melalui perancangan kembali pekerjaan dan memilih pekerja sesuai dengan pekerjaan yang akan dilaksanakannya. Tujuannya adalah agar pekerjaan tidak dipersepsi sebagai suatu tekanan atau sumber ketegangan oleh pekerja.
- d. Dalam usaha mengurangi kadar stres dan dampaknya tersebut penyelia atau atasan dapat berperan sebagai konselor yang berusaha membantu pekerja mengatasi masalah-masalah yang dihadapinya.

Daftar Pustaka

Cooper, Cary L. & Roy Payne. 1978. *Stress at Work*. New York: John Wiley and Sons Ltd.

Davis, Keith. 1992. *Human Behaviour at Work, Sixty Edition*. New Delhi: McGraw Hill.

Fraser, T.M. 1985. *Stress & Kepuasan Kerja*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, LPPM.

Luthans, F. 1998. *Organisasi Behaviour, Eight Edition*. New York: McGraw Hill.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Martoyo, Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 5, Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.

Rice L, Philip. 1992. *Stress and Health*. California: Grooms/scole Publishing Company.

Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi, Edisi 10*. Jakarta: PT. Indeks

Siagian, Sondang P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/03/stres-dan-kepuasan-kerja.html>