

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era perdagangan bebas pada saat ini, terjadi iklim kompetisi yang tinggi disegala bidang yang menuntut organisasi untuk bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Tingkat kompetisi yang tinggi menuntut setiap organisasi untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia yang dimilikinya. Hal ini disebabkan oleh pengaruh yang kuat dari sumber daya manusia terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi. Karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi sehingga pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan mendorong organisasi ke arah pencapaian tujuan.

Hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Sumber daya manusia atau karyawan memberikan peranan penting dalam mencapai tujuan bagi perusahaan atau organisasi. Hal ini menuntut perusahaan atau organisasi selalu berusaha menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, salah satu upaya dapat dilakukan dengan melaksanakan penilaian kepuasan kerja karyawan. 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. Semakin tinggi penilaian terhadap

kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin 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. Pegawai yang merasa puas atas pekerjaannya dengan senang hati melakukan pekerjaannya dan berupaya untuk terus menerus meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka, sebaliknya pegawai yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjenuhkan dan membosankan, sehingga mereka akan melakukan pekerjaannya dengan terpaksa dan asal-asalan.

CV. Jasa Towing di Kota Medan adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa derek mobil, kirim motor, perusahaan jasa derek terbaik di kota Medan dengan team yang profesional. Fenomena pada proses melaksanakan aktivitas pekerjaan di CV. Jasa Towing di Kota Medan dipengaruhi oleh kondisi tekanan yang menyebabkan adanya masalah konflik, baik antar individu maupun antar kelompok. Hubungan interaksi antar pribadi merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan atau juga menurunkan kinerja. Upaya yang dilakukan agar kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan semakin baik adalah dengan meningkatkan dukungan organisasi. Meningkatnya dukungan organisasi, akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan.

Salah satu upaya yang dapat ditempuh untuk mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya adalah pemberian kompensasi karena kepuasan kompensasi dapat mempengaruhi perilaku pegawai untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kepuasan kerja. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima pegawai sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Jika dikelola dengan baik, kompensasi membantu perusahaan mencapai tujuan dan memperoleh, memelihara, dan menjaga pegawai dengan baik. Sebaliknya tanpa kompensasi yang cukup, pegawai yang ada sangat mungkin untuk meninggalkan perusahaan dan untuk melakukan penempatan kembali tidaklah mudah. Akibat dari ketidakpuasan dalam pembayaran bisa jadi akan mengurangi kepuasan kerja, meningkatkan keluhan-keluhan, penyebab mogok kerja, dan mengarah pada tindakan-tindakan fisik dan psikologis, seperti meningkatnya derajat ketidakhadiran dan perputaran karyawan. Sebaliknya, jika terjadi kelebihan pembayaran, juga akan menyebabkan perusahaan dan individual berkurang daya kompetisinya dan menyebabkan kegelisahan, perasaan bersalah, dan suasana yang tidak nyaman dikalangan pegawai. Hasil penelitian Stefanus (2015) menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Regional Office Malang.

Selanjutnya upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah dengan memperhatikan tingkat stres kerja pegawai. Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya

dengan kepuasan kerja karyawan. Perusahaan harus memiliki kepuasan kerja, kepuasan kerja yang baik/tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kepuasan kerja menurun dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya kepuasan kerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel stres kerja. Bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk. Hasil penelitian Rachel (2018) menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengelola It Center Manado.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup permasalahan agar tidak terlalu luas, maka dalam penelitian ini terlebih dahulu masalah tersebut di identifikasikan melalui pengamatan-pengamatan yang penulis lakukan terhadap objek penelitian. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pemberian kompensasi yang belum maksimal di CV. Jasa Towing di Kota Medan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

2. Stres kerja yang masih rendah mengakibatkan rendah kepuasan kerja yang dihasilkan pegawai.
3. Kurangnya rasa percaya diri pegawai yang disebabkan pelaksanaan pelatihan juga baru sebatas pengefektifan tugas-tugas dan fungsinya sebagai pegawai belum menyentuh kepada perubahan sikap dan perilaku serta wawasan dan pandangan pegawai.
4. Rendahnya penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan untuk karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan
5. Kompensasi dan stres kerja yang belum memadai dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari kekeliruan dalam penafsiran mengenai masalah yang dibahas serta terbatasnya waktu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dalam hal ini permasalahan hanya dibatasi pada masalah pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan sesuatu yang sangat penting dalam suatu penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan?

2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Untuk penulis, dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya tentang pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk perusahaan, dapat memberikan sumbangan pemikiran dan diharapkan dapat dijadikan informasi yang bermanfaat bagi CV. Jasa Towing di Kota Medan Medan tentang pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Bagi pihak lain, diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teoritis

2.1.1. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Siagian (2013:295) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang positif maupun negatif tentang pekerjaannya. Lebih lanjut Bangun (2012:327) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah ketika seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan.

Menurut Priansa (2014:291) kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang / suka atau tidak senang / tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

Dari beberapa pendapat di atas maka penulis dapat memahami bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan pekerja (karyawan) terhadap pekerjaannya. Perasaan itu mencerminkan dari persesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang didapatkan karyawan dari pekerjaannya.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Sutrisno (2010:79) mengatakan bahwa ada empat faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu seperti berikut :

a. Kedudukan

Secara umum, manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada orang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

b. Pangkat

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaan pegawai tersebut.

c. Jaminan finansial dan sosial

Finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.

d. Mutu pengawasan

Hubungan antara pegawai dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan dapat

ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga pegawai akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

Robbins (2012:22) mengatakan bahwa faktor yang menentukan kepuasan pegawai adalah :

a. Kerja yang secara mental menantang

Pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang masih dimiliki, menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik untuk betapa baik pegawai tersebut bekerja. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi yang sedang, kebanyakan pegawai mengalami kesenangan dan kepuasan.

b. Imbalan yang pantas

Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang pegawai persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapan para pegawai. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Pegawai peduli akan stres kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan pegawai dalam mengerjakan tugas dengan baik.

d. Rekan kerja yang mendukung

Bagi kebanyakan pegawai, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidak mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Secara umum, kepuasan kerja pegawai meningkat jika penyelia langsung bersikap ramah dan dapat memahami, memberikan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat pegawai dan menunjukkan suatu minat pribadi pada para pegawai.

e. Kesesuaian pribadi dengan pekerjaan

Pada hakekatnya adalah orang-orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang para pegawai pilih sebisanya akan menunjukkan bahwa pegawai tersebut memiliki bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan pegawai tersebut.

3. Teori Tentang Kepuasan Kerja

Menurut Wibowo (2016:416) menyatakan teori kepuasan kerja sebagai berikut :

a. Two-Factor Theory

Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu motivators dan hygiene factors. Pada umumnya orang mengharapkan bahwa factor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas, pengawasan, dan hubungan dengan orang lain. Sebaliknya, kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi, dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi, dinamakan motivator.

b. Value Theory

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan di terima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Value theory memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah

kepuasan orang. Implikasi teori ini mengundang perhatian pada aspek pekerjaan yang perlu diubah untuk mendapatkan kepuasan kerja.

4. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Sagala (2010:860) faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan adalah:

a. Isi pekerjaan

Berat ringannya suatu pekerjaan juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

b. Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan yang baik oleh pimpinan maka dapat diketahui kepuasan kerja seorang karyawan.

c. Organisasi dan manajemen

Organisasi juga dapat dijadikan tolak ukur kepuasan kerja karyawan

d. Kesempatan untuk maju

Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan karirnya didalam suatu organisasi.

e. Gaji dan keuntungan dalam bidang financial

Pemberian kompensasi oleh perusahaan harus didasarkan pada asas keadilan dan kelayakan.

f. Rekan kerja

Kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh rekan kerja didalam suatu stres kerja.

g. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan juga menjadi salah satu indikator kepuasan kerja, seorang karyawan akan merasa puas dalam bekerja jika ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan keahliannya

2.1.2 Kompensasi

1. Pengertian Kompensasi

Menurut Yuniarsih (2011:125) kompensasi adalah imbalan jasa atau balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para tenaga kerja, karena para tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Handoko (2014:155) menyebutkan kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Program - program kompensasi juga penting bagi perusahaan, karena mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia.

Lebih lanjut Wibowo (2016:271) berpendapat kompensasi adalah jumlah paket yang ditawarkan organisasi kepada pekerja sebagai imbalan atas penggunaan tenaga kerjanya. Menurut Nawawi (2011:314) kompensasi adalah penghargaan/ganjaran pada para pekerja yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut bekerja.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kompensasi yang diberikan pada karyawan tidak hanya berbentuk uang, tetapi dapat berupa barang dan jasa pelayanan. Kompensasi diberikan kepada setiap

karyawan yang telah bekerja dalam suatu perusahaan sebagai timbal balik atas pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan tersebut.

2. Tujuan Pemberian Kompensasi

Hasibuan (2013:121) menyebutkan tujuan pemberian kompesasi adalah sebagai berikut:

- a. Ikatan Kerja Sama, dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerjasama formal antara majikan dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha atau majikan wajib membayar kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
- b. Kepuasan kerja, dengan balas jasa karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status social, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.
- c. Pengadaan efektif, jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang qualifield untuk perusahaan akan lebih mudah.
- d. Motivasi, jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan lebih mudah memotivasi bawahannya.
- e. Stabilitas karyawan, dengan program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompetitif maka stabilitas karyawan akan lebih terjamin karena turnover relatif kecil.

- f. Disiplin, dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik, mereka akan menyadari serta menaati peraturan-peraturan yang berlaku.
- g. Pengaruh serikat buruh, dengan program kompensasi yang baik pengaruh serikat buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan berkonsentrasi pada pekerjaannya.
- h. Pengaruh pemerintah, jika program kompensasi sesuai dengan undang - undang perburuhan yang berlaku (seperti batas upah minimum) maka intervensi pemerintah dapat dihindarkan.

3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kompensasi

Hasibuan (2014:129) mengatakan faktor – faktor yang mempengaruhi kompensasi antara lain sebagai berikut:

a. Penawaran dan Permintaan Tenaga Kerja

Jika pencari kerja (penawaran) lebih banyak daripada lowongan pekerjaan (permintaan) maka kompensasi relatif kecil. Sebaliknya jika pencari kerja lebih sedikit daripada lowongan pekerjaan, maka kompensasi relatif semakin besar.

b. Kemampuan dan Kesiediaan Perusahaan.

Apabila kemampuan dan kesiediaan perusahaan untuk membayar semakin baik maka tingkat kompensasi akan semakin besar. Tetapi sebaliknya, jika kemampuan dan kesiediaan perusahaan untuk membayar kurang maka tingkat kompensasi relatif kecil.

c. Serikat Buruh/Organisasi Karyawan

Apabila serikat buruhnya kuat dan berpengaruh maka tingkat kompensasi semakin besar. Sebaliknya jika serikat buruh tidak kuat dan kurang berpengaruh maka tingkat kompensasi relatif kecil.

d. Produktivitas Kerja Karyawan

Jika produktivitas kerja karyawan baik dan banyak maka kompensasi akan semakin besar. Sebaliknya kalau produktivitas kerjanya buruk serta sedikit maka kompensasinya kecil.

e. Pemerintah dengan Undang-undang dan Keppres

Pemerintah dengan undang-undang dan keppres menetapkan besarnya batas upah/balas jasa minimum. Peraturan pemerintah ini sangat penting supaya pengusaha tidak sewenang-wenang menetapkan besarnya balas jasa bagi karyawan. Pemerintah berkewajiban melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang.

f. Biaya Hidup/Cost of Living

Apabila biaya hidup di daerah itu tinggi maka tingkat kompensasi/upah semakin besar. Sebaliknya, jika tingkat biaya hidup di daerah itu rendah maka tingkat kompensasi/upah relatif kecil. Seperti tingkat upah di Jakarta lebih besar dari Bandung, karena tingkat biaya hidup di Jakarta lebih besar daripada di Bandung.

g. Posisi Jabatan Karyawan

Karyawan yang menduduki jabatan lebih tinggi akan menerima gaji/kompensasi lebih besar. Sebaliknya karyawan yang menduduki

jabatan yang lebih rendah akan memperoleh gaji/kompensasi yang kecil. Hal ini wajar karena seseorang yang mendapat kewenangan dan tanggung jawab yang besar harus mendapatkan gaji/kompensasi yang lebih besar pula.

h. Pendidikan dan Pengalaman Kerja

Jika pendidikan lebih tinggi dan pengalaman kerja lebih lama maka gaji/ balas jasanya akan semakin besar, karena kecakapan serta keterampilannya lebih baik. Sebaliknya, karyawan yang berpendidikan rendah dan pengalaman kerja yang kurang maka tingkat gaji/kompensasinya kecil.

i. Kondisi Perekonomian Nasional

Apabila kondisi perekonomian nasional sedang maju (boom) maka tingkat upah/kompensasi akan semakin besar, karena akan mendekati kondisi full employment. Sebaliknya, jika kondisi perekonomian kurang maju (depresi) maka tingkat upah rendah, karena terdapat banyak penganggur (disqueshed unemployment).

j. Jenis dan Sifat Pekerjaan

Kalau jenis dan sifat pekerjaan yang sulit dan mempunyai risiko (finansial, keselamatan) yang besar maka tingkat upah/balas jasanya semakin besar karena membutuhkan kecakapan serta ketelitian untuk mengerjakannya. Tetapi jika jenis dan sifat pekerjaannya mudah dan risiko (finansial, kecelakaannya) kecil, tingkat upah/balas jasanya relatif rendah.

4. Indikator Kompensasi

Gaol (2014:315) berpendapat bahwa indikator kompensasi terbagi atas 4 yaitu sebagai berikut:

- a. Upah, merupakan pembayaran yang tidak terikat pada waktu, dapat diberikan secara harian, minggu, atau bulanan. Upah pada umumnya dibayarkan setelah pekerja menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Gaji, merupakan pembayaran yang diberikan berdasarkan jangka waktu, pada umumnya gaji diberikan tiap bulan kepada pekerja walaupun pekerja belum menyelesaikan pekerjaannya secara penuh.
- c. Gaji berbasis kompetensi, suatu bentuk kompensasi dengan penentuan tarif dasar yang diberikan kepada karyawan yang disesuaikan dengan kompetensinya. Dimana karyawan mendapatkan tugas yang lebih bervariasi dan membutuhkan pengetahuan serta keterampilan khusus untuk menyelesaikannya.
- d. Insentif, merupakan bentuk kompensasi yang memiliki kaitan langsung dengan motivasi. Insentif diberikan berdasarkan prestasi kerja pegawai, sedangkan upah merupakan hal yang wajib diberikan oleh perusahaan

2.1.3 Stres kerja

1. Pengertian Stres kerja

Hermita (2011:17) menyatakan bahwa stres sebagai suatu tanggapan adaptif, ditengahi oleh perdebatan individual atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian

eksternal, yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang.

Selanjutnya Setiyana (2013:384) mengemukakan stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit untuk didefinisikan stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres. Stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik Individual, dan stresor di luar organisasi. Suharsono (2012:171), stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran dan kondisi fisik seseorang saat bekerja.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi ketegangan yang dapat menciptakan adanya ketidakseimbangan antara kondisi fisik dan psikis pada pegawai, yang bersumber dari individu maupun organisasi sehingga berpengaruh pada fisik, psikis dan perilaku pegawai.

2. Faktor Penyebab Timbulnya Stres

Menurut Robbins (2012:97) ada beberapa penyebab stres dalam pekerjaan, yaitu :

a. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari struktur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres dikalangan para karyawan dalam organisasi tersebut.

1) Ketidakpastian Ekonomi

Ketidakpastian harga barang yang cenderung untuk terus naik sedangkan kenaikan gaji karyawan tidak terlalu signifikan dengan kenaikan harga barang dan bahkan gaji karyawan cenderung tetap hal inilah yang akan membuat karyawan menjadi stres karena kebutuhan pokoknya tidak tercukupi.

2) Ketidakpastian Politis

Batasan birokrasi menjadi salah satu sumber stres yang berhubungan dengan pekerjaan. Karyawan akan merasa tertekan atau stres apabila karyawan merasa ada ancaman terhadap perubahan politik.

3) Ketidakpastian Teknologis

Inovasi baru dapat membuat ketrampilan dan pengalaman seorang karyawan usang dalam waktu yang sangat pendek oleh karena itu ketidakpastian teknologi merupakan tipe ketiga yang dapat menyebabkan stres, komputer, robotika, otomatisasi dan ragamragam lain dari inovasi teknologis merupakan ancaman bagi banyak organisasi yang menyebabkan stres.

b. Faktor Organisasi

Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, sehingga dikategorikan faktor-faktor ini di sekitar tuntutan tugas, tuntutan peran

dan tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi dan tingkat hidup organisasi.

1) Tuntutan Tugas

Tuntutan peran merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tata letak kerja fisile Lini perakitan dapat memberi tekanan pada orang bila kesepakatan dirasakan berlebihan. Makin banyak kesalingtergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang yang lain, makin potensial stres.

2) Tuntutan Peran

Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan hampir tidak bisa dirujukkan atau dipuaskan.

3) Tuntutan Antar Pribadi

Tuntutan antarpribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain kurangnya dukungan sosial, rekan-rekan, dan hubungan pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, teristimewa diantara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

4) Struktur Organisasi

Struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi (pembedaan) dalam organisasi, tingkat aturan dan pengaturan serta dimana

keputusan diambil, aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam keputusan mengenai seorang karyawan, bila kebijakan yang dibuat oleh struktur organisasi tidak memperhatikan perbedaan dalam organisasi maka akan dapat menimbulkan stres bagi karyawan karena kebijakan yang sepihak.

5) Kepemimpinan Organisasi

Menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi beberapa pejabat eksekutif keputusan menciptakan suatu budaya yang dicirikan oleh ketegangan, rasa takut dan kecemasan karyawan membangun tekanan yang tidak realistis untuk berprestasi dalam jangka pendek, memaksakan pengawasan yang berlebihan ketatnya dan secara rutin memecat karyawan yang tidak dapat mengikutinya.

6) Tahap Hidup Organisasi

Organisasi berjalan melalui suatu siklus, didirikan, tumbuh dan menjadi dewasa dan akhirnya merosot. Suatu, tahap kehidupan organisasi yaitu dimana dia ada dalam daur empat tahap ini, menciptakan masalah dan tekanan yang berbeda untuk para karyawan. Tahap pendirian dan kemerosotan terutama penuh dengan stres yang pertama didirikan oleh besarnya kegairahan dan ketidakpastian, pemberhentian dan suatu perangkat ketidakpastian yang berbeda stres cenderung paling kecil dalam tahap dewasa dimana ketidakpastian berada pada titik terendah.

c. Faktor Individual

Robbins (2012:103) menjelaskan faktor individual disini bisa mencakup factor - faktor dalam kehidupan pribadi karyawan, terutama sekali faktor-faktor ini adalah isu keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian yang intern.

1) Masalah Keluarga

Menjelaskan keluarga, secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya suatu hubungan dan kesulitan disiplin pada anak-anak merupakan contoh dari masalah hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan dan terbawa ke tempat kerja.

2) Masalah Ekonomi

Menurut Robbins (2012:105) masalah ekonomi diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan. Sumber daya keraguan karyawan merupakan suatu perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu perhatian karyawan terhadap kerja.

3) Kepribadian

Suatu faktor individual penting yang mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar dari seseorang, artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya mungkin berasal dalam kepribadian orang itu.

3. Akibat-akibat Stres

Robbins (2012:110) menyebutkan akibat stres umumnya digolongkan menjadi tiga yaitu :

1. Gejala Fisik

Stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernapasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala serta menyebabkan serangan jantung.

2. Gejala Psikologis

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan dan suka menunda-nunda pekerjaan. Pekerjaan-pekerjaan yang memberikan keragaman, arti penting, otonomi, umpan balik, dan identitas tingkatan rendah pada penanggung pekerjaan akan menciptakan stres dan mengurangi kepuasan serta keterlibatan dalam pekerjaan itu.

3. Gejala Perilaku

Stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, turn over karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan kecelakaan kerja.

4. Konsekuensi Stres

Hermita (2011:88) telah mengidentifikasi 5 jenis konsekuensi dampak stres yang potensial. Kategori yang disusun Cox meliputi :

a. Dampak Subyektif

Kecemasan, agresi, acuh, kebosanan, depresi, keletihan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, masa kesepian.

b. Dampak Perilaku (*Behavioral Effects*)

Kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, merokok berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati, ketawa gugup.

c. Dampak Kognitif

Ketidakmampuan mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, rintangan mental.

d. Dampak fisiologis

Meningkatnya kadar gula, meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, kekeringan di mulut, berkeringat, membesarnya pupil mata, tubuh panas dingin.

e. Dampak Organisasi

Keabsenan, pergantian karyawan, rendahnya produktivitas, keterasingan dari rekan sekerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya keikatan dan kesetiaan terhadap organisasi. Kelima jenis tersebut tidak mencakup seluruhnya, juga tetapi tidak terbatas pada dampak-dampak dimana ada kesepakatan universal dan untuk hal itu ada bukti ilmiah yang jelas. Kesemuanya hanya mewakili beberapa dampak potensial

yang sering dikaitkan dengan stres. Akan tetapi, jangan diartikan bahwa stres selalu menyebabkan dampak seperti yang disebutkan di atas.

5. Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut Robbins (2012:120) dapat dibagi dalam, tiga aspek yaitu :

- a. Indikator pada psikologis, yaitu: meliputi:
 - 1) Cepat tersinggung
 - 2) Tidak komunikatif
 - 3) Kurang konsentrasi
 - 4) Tingkat kekhawatiran
- b. Indikator pada fisik, yaitu meliputi:
 - 1) kecepatan detak jantung dan tekanan darah
 - 2) Mudah lelah secara fisik
 - 3) Pusing Kepala
 - 4) Problem tidur (kebanyakan atau kekurangan tidur)
- c. Indikator pada perilaku, yaitu meliputi:
 - 1) Merokok berlebihan
 - 2) Menunda atau menghindari pekerjaan
 - 3) Perilaku Sabotase
 - 4) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan)

2.1.4. Penelitian Terdahulu

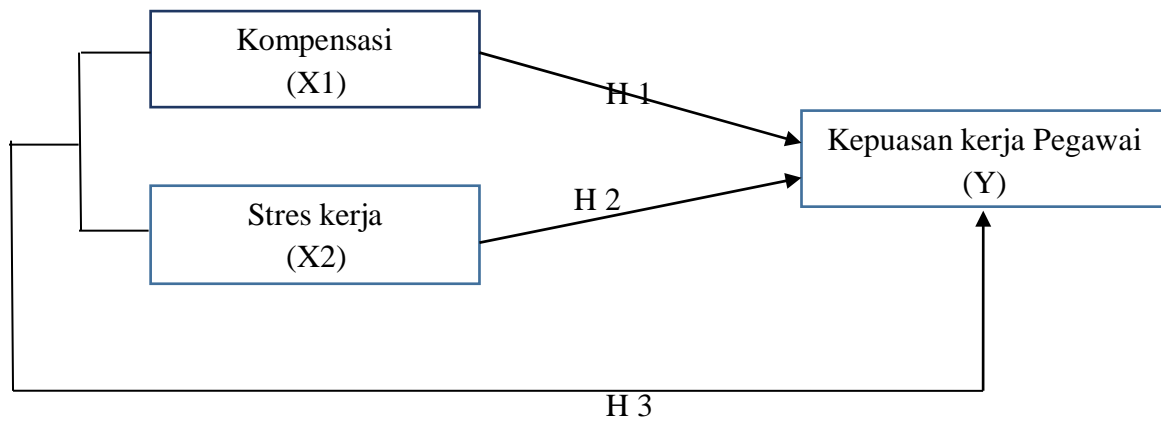
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil
1	Andry. (2018)	Pengaruh motivasi terhadap disiplin dan kepuasan kerja pegawai di Dinas Pendapatan Daerah Pekanbaru	Hasil analisis menggunakan SPSS dan PLS dapat diketahui bahwa variabel motivasi berpengaruh positif terhadap disiplin dan kepuasan kerja pegawai. Hasil analisis dengan menggunakan koefisien determinasi maka didapatkan hasilnya 82.1% dan sisanya 17.9% tidak diteliti.
2	Johannes. (2016)	Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pertanian Kabupaten Supiori	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Motivasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pertanian Kabupaten Supiori sebesar (β) 0,413 dengan signifikansi sebesar 0,01. Disiplin kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pertanian Kabupaten Supiori sebesar (β) 0,741 dengan signifikansi sebesar 0.00. Dan berdasarkan hasil uji kedua variabel independent yang diuji secara individual yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan kerja pegawai di Dinas Pertanian Kabupaten Supiori adalah disiplin kerja (dengan koefisien 0,489). Maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini disiplin kerja (X2) secara parsial merupakan faktor yang berpengaruh nyata terhadap Kepuasan kerja (Y).
3	Amwiarni (2019)	Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan kerja Pegawai di Dinas Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu	Kompetensi, disiplin kerja dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu
4	Bryan. (2014)	Pengaruh gaya kepemimpinan dan	Berdasarkan pengujian hipotesis menggunakan uji T bahwa gaya

		motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi kasus pada karyawan PT. Bank Negara Indonesia Tbk (Regional Sales Manado)	kepemimpinan dan motivasi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian secara simultan dengan menggunakan uji F, menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
5	Niluh. 2018	Pengaruh Motivasi dan Komitmen Pegawai Negeri Sipil terhadap Kepuasan kerja Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Motivasi dan Komitmen Pegawai Negeri Sipil terhadap Kepuasan kerja Pegawai Negeri Sipil hal ini berarti Motivasi yang saling berkaitan dengan komitmen yang semakin baik mampu meningkatkan kepuasan kerja Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.

2.2. Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2013:128) menyatakan bahwa kerangka konsep akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu / teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka atau kalau boleh dikatakan oleh peneliti merupakan ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti.

Gambar 2.1**Kerangka Konsep****2.3. Hipotesis**

Berdasarkan teori dan kerangka konsep, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Jasa Towing di Kota Medan.

H2 : Stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja di CV. Jasa Towing di Kota Medan.

H3 : Kompensasi dan stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja di CV. Jasa Towing di Kota Medan.