

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian Kecemasan Kerja**

Kecemasan kerja adalah karyawan merasakan stres yang disebabkan oleh tenggat waktu yang semakin dekat, rasa gugup saat menunggu presentasi penting, atau ketakutan akan atasan yang banyak menuntut (Harper, 2021). Kecemasan kerja adalah perasaan khawatir terus-menerus yang dapat merasuki semua aspek kehidupan kerja. Hal ini dapat muncul dalam bentuk kekhawatiran terhadap kinerja, interaksi dengan rekan kerja, keamanan kerja, atau bahkan banyaknya tugas (Harper, 2021). Kecemasan merupakan reaksi akibat ketidakmampuan individu mengatasi konflik dari dalam maupun dari luar yang dirasakan tidak menyenangkan. Kecemasan adalah gangguan alam perasaan yang ditandai dengan kekhawatiran yang mendalam dan berkelanjutan (Gusti, 2018). Kecemasan didefinisikan sebagai kondisi psikologis yang dikarakteristikan oleh tekanan, ketakutan, kegagalan, dan ancaman yang berasal dari lingkungan (Gusti, 2018). Kecemasan merupakan suatu perasaan yang mengenai ketegangan mental yang menggelisahkan sebagai reaksi umum dari ketidakmampuan mengatasi suatu masalah atau tidak adanya rasa aman (Sari, 2020). Kecemasan adalah suatu kondisi emosional yang mencakup perasaan ketidakpastian, kegelisahan, dan rasa takut yang berlebihan (Handayani, 2019). Selain itu kecemasan sebagai suatu perasaan

kekhawatiran dan ketakutan menghadapi situasi yang akan datang tanpa sebab khusus untuk ketakutan tersebut, disertai dengan gejala-gejala fisik seperti; berkeringat dingin, gemetar, usaha melarikan diri dan lain-lain (Martini, 2012).

Kecemasan ini membuat karyawan merasa tidak nyaman pada saat bekerja dan berusaha menjaga jarak dengan rekan kerja sehingga mulai muncul rasa ketidakpuasan akan hubungan kerja antar karyawan (Sulistyawati, 2022). Tingkat kecemasan yang tinggi bisa berpengaruh negatif pada prestasi kerja karyawan. Karyawan yang mengalami kecemasan yang berat pada umumnya akan menurun prestasi kerjanya karena mereka mengalami ketegangan pikiran dan gangguan perilaku (Hasibuan, 2016). Stres kerja, kecemasan, lingkungan kerja, dan ketidakamanan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Wastuti, 2021).

Kecemasan adalah kondisi emosional yang ditandai perubahan perilaku yang terindikasi oleh gejala respon tubuh, rasa panik yang tidak menyenangkan, dan perasaan *apprehensive* (gelisah) yaitu kekhawatiran hal buruk akan terjadi (Dion, 2022). Cemas adalah respon emosi individu yang timbul karena menghadapi konflik, masalah dan ketegangan (Utami, 2020). Individu biasanya tidak menyadari secara jelas apa yang menyebabkan dirinya cemas dan menimbulkan gangguan dalam kehidupan. Cemas merupakan respon individu yang dialami oleh manusia terhadap pengalaman yang dirasa tidak menyenangkan dan disertai dengan rasa gelisah, khawatir dan takut (Marliana, 2020).

Menurut *American Psychological Association* (APA) dalam, Mulyasari et al. (2020), kecemasan merupakan keadaan emosi yang ditandai oleh perasaan tegang, pikiran yang membuat individu merasa khawatir dan disertai respon fisik (jantung berdetak kencang, naiknya tekanan darah, dan lain sebagainya). Kecemasan adalah rasa khawatir, takut yang tidak jelas sebabnya (Handayani, 2019).

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kecemasan merupakan suatu perasaan yang mengenai ketegangan mental yang menggelisahkan sebagai reaksi umum dari ketidakmampuan mengatasi suatu masalah. Selain itu kecemasan merupakan kondisi emosional seseorang yang ditandai dengan perubahan perilaku yang terindikasi oleh gejala respon tubuh, rasa panik yang tidak menyenangkan, dan perasaan gelisah pada sesuatu hal buruk yang akan terjadi.

### **2.1.2 Aspek Kecemasan Kerja**

Kecemasan berlebihan pada pekerja dan masyarakat dapat menjadi masalah bagi kesehatan masyarakat, sebagaimana dijelaskan oleh *World Health Organization* (WHO) bahwa sehat adalah kondisi fisik, sosial, dan mental yang baik. Kecemasan masuk dalam kategori tidak sehat menurut pandangan *World Health Organization* (WHO) sehingga perlu mendapatkan perhatian terutama dalam kondisi *Covid-19*. Tanjung (2021) mengelompokkan kecemasan dalam empat aspek yaitu:

- a) Reaksi/gangguan fisik, saat cemas individu mengalami gejala fisik antara lain tangan yang berkeringat, tegang, jantung berdebar, pusing, mulas.
- b) Pemikiran negatif, individu yang cemas cenderung berpikir negatif, biasanya mereka memikirkan sesuatu yang dianggap buruk secara berlebihan, dan memiliki persepsi bahwa dirinya tidak akan mampu mengatasi masalah yang dialami, tidak menanggapi bantuan yang diberikan, dan khawatir akan sesuatu buruk yang belum tentu terjadi.
- c) Gangguan perilaku, individu yang cemas kemungkinan akan menghindari situasi dan mencoba untuk mengalihkan serta melakukan hal yang dapat mencegah bahaya yang mungkin akan terjadi.
- d) Suasana hati, individu yang cemas cenderung merasa gugup, kesal, takut, khawatir, panik, serta mudah berubah dengan tiba-tiba.

### **2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kecemasan**

Menurut Ghufroon (2010) terdapat dua faktor yang menyebabkan adanya kecemasan, yakni pengalaman yang negatif pada masa lalu dan pikiran yang tidak rasional:

#### **a. Pengalaman negatif masa lalu**

Pengalaman ini merupakan hal yang tidak menyenangkan pada masa lalu mengenai peristiwa yang dapat terulang lagi pada masa mendatang, apabila seseorang menghadapi situasi atau kejadian yang sama dan tidak menyenangkan, misalnya pernah gagal dalam tes. Hal tersebut merupakan

pengalaman umum yang menimbulkan kecemasan seseorang dalam menghadapi tes yang akan datang.

b. Pikiran yang tidak rasional

Para psikolog memperdebatkan bahwa kecemasan terjadi bukan karena suatu kejadian, melainkan kepercayaan atau keyakinan tentang kejadian itulah yang menjadi penyebab kecemasan. Juliati (2007) menambahkan bahwa kecemasan dalam menghadapi dunia kerja bisa disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain membayangkan kepastian mendapatkan pekerjaan, cemas menghadapi panggilan wawancara kerja, cemas ketidakjelasan bidang pekerjaan yang diminati serta cemas memikirkan keharusan untuk segera mendapat pekerjaan tetap, sementara usia semakin bertambah.

Menurut Herawati (2001) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kecemasan terhadap dunia kerja yaitu:

- a. Kepercayaan diri; Dimana keberhasilan individu di masa lalu khususnya dalam suatu pekerjaan dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri serta mengurangi rasa takut atau cemas, sementara kegagalan di masa lalu membuat individu merasa lebih pesimis, tidak percaya diri, dan dapat meningkatkan rasa cemas dalam menghadapi dunia kerja.
- b. Kurangnya keahlian dan pengalaman dalam bidang pekerjaan; Bila individu kurang memiliki keahlian dan pengalaman dalam bidang pekerjaan, maka individu akan mengalami kesulitan dalam menghadapi persaingan dunia kerja dan dapat menimbulkan kecemasan. Dalam konteks dunia kerja,

tingkat kecemasan dapat berdampak pada performa dan kesejahteraan individu, sehingga penting untuk mengatasi dan mengelola kecemasan ini dengan baik. Artinya semakin individu berpikir positif maka kecemasan yang dialami dalam menghadapi dunia kerja akan semakin rendah, sebaliknya bila individu tidak berpikir positif maka semakin tinggi kecemasan yang dialami dalam menghadapi dunia kerja.

#### **2.1.4 Indikator Kecemasan Kerja**

Menurut Lockwood (2022) kecemasan diartikan sebagai gangguan kesehatan mental yang dapat merugikan perusahaan karena hilangnya produktivitas, sementara itu terdapat 4 indikator kecemasan kerja, yaitu:

1. Perasaan cemas; kekhawatiran pada suatu hal buruk akan terjadi disaat sedang melakukan pekerjaan, mudah tersinggung oleh perlakuan karyawan lain.
2. Ketegangan; detak jantung yang cepat pada saat akan melakukan pekerjaan, gelisah pada saat melakukan pekerjaan.
3. Ketakutan; ketakutan yang berlebihan pada suatu hal yang belum tentu terjadi ditempat pekerjaan, takut pada saat akan melakukan tugas/pekerjaan.
4. Perasaan depresi; perasaan sedih yang mendalam menyebabkan kesulitan untuk berkonsentrasi pada saat bekerja, suka menyendiri pada saat bekerja.

### 2.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan akibat dari ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan terjadi, semakin tinggi juga stress yang dialami individu, dan akan mengancam kesehatan fisik dan mental. Lazarus dan Folkman (1984) mendefinisikan stres sebagai sebuah proses yang melibatkan *stressor* dan *strain*. *Stressors* diartikan sebagai sumber stress dan *strain* adalah kondisi ketegangan yang membutuhkan sebuah tindakan yang membantu individu untuk terlepas dari kondisi stres. Lebih lanjut Atwater (1983) mendefinisikan stres sebagai sebuah tuntutan dari lingkungan yang membutuhkan respon adaptif dari individu. Stres merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlampaui banyak (Coulter, 2010: 16). Stres memiliki dua komponen, yakni fisik dan psikologis. Komponen fisik melibatkan fisik dan tubuh, kemudian komponen psikologi melibatkan bagaimana individu memaknai kenyataan dan keadaan yang ada didalam kehidupannya (Lovallo, 1998).

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Zaenal, 2014). Stres pada pekerjaan (*Job stress*) adalah pengalaman stress yang berhubungan dengan pekerjaan (Kin, (2010: 277). Stres adalah respon fisiologis dan psikologis tubuh terhadap situasi atau tekanan yang dianggap sebagai ancaman, tantangan, atau beban (Hidayati, 2021).

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2013: 155). Pendapat ini didukung oleh (Luthans, 2006: 441) yang mendefinisikan mengenai stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi manusia dengan pekerjaannya serta dikarakteristikan oleh manusia sebagai perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Bisa dikatakan bahwa stress kerja adalah umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi (Gusti, 2018). Stres kerja merupakan faktor-faktor yang dapat memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu.

Luthan (2006: 441) menjelaskan perbedaan antara stress dan kecemasan:

- a. Stres bukan masalah kecemasan; yang artinya bahwa kecemasan terjadi dalam lingkup emosional dan psikologis, sementara stress terjadi dalam lingkup emosional, psikologis, dan juga fisik. Stres dapat disertai dengan kecemasan, tetapi keduanya tidak sama.
- b. Stres bukan hanya ketegangan saraf; ketegangan saraf mungkin dihasilkan oleh stress, tetapi keduanya tidak sama. Orang yang pingsan menunjukkan stress, dan beberapa orang mengendalikannya serta tidak menunjukkannya melalui ketegangan saraf.
- c. Stres bukan sesuatu yang selalu merusak, buruk atau dihindari; *Eustres* tidak merusak atau buruk, tetapi merupakan sesuatu yang perlu dicari bukannya dihindari. Stres tidak dapat dielakkan, kuncinya adalah bagaimana kita menangani stress.



Stres adalah aspek umum pengalaman pekerjaan, yang paling sering terungkap sebagai ketidakpuasan kerja, tetapi juga terungkap dalam keadaan afektif yang kuat: kemarahan, frustrasi, permusuhan, dan kejengkelan. Respon yang lebih pasif juga umum, misalnya kejenuhan dan rasa bosan (*tedium*), kelelahan jiwa (*burnout*), kepenatan (*fatigue*), tidak berdaya, tidak ada harapan, kurang gairah, dan suasana jiwa depresi (Kaswan, 2015: 247). Stres menurut (Gibson, 2011: 339) adalah suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individual atau proses-proses psikologis, akibat dari setiap tindakan lingkungan, situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan berlebih pada psikologis atau fisik seseorang.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan keadaan yang terjadi ketika pegawai dihadapkan oleh peluang dan tantangan yang dapat memberikan ketegangan dan perubahan perilaku. Stres kerja juga dapat mengakibatkan perubahan emosi, mempengaruhi ketidakseimbangan fisik dan psikis, proses berpikir, dan dapat memberikan pengaruh terhadap performa pegawai.

### **2.2.2 Jenis-jenis Stres**

Stres tidak selalu buruk, meskipun seringkali dibahas dalam konteks yang negatif, karena stress memiliki nilai positif ketika menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil. Contohnya, banyak professional memandang tekanan sebagai beban kerja yang berat dan tenggat waktu yang mepet sebagai tantangan positif yang menaikkan mutu pekerjaan mereka.

Berney dan Selye (2012:107) mengungkapkan ada empat jenis stres:

a. *Eustres (good stres)*

Merupakan stress yang menimbulkan stimulus dan kegairahan, sehingga memiliki efek yang bermanfaat bagi individu yang mengalaminya. Contohnya Seperti: tantangan yang muncul dari tanggung jawab yang meningkat, tekanan waktu, dan tugas berkualitas tinggi.

b. *Distress*

Merupakan stres yang memunculkan efek yang membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.

c. *Hyperstress*

Yaitu stress yang berdampak luar biasa bagi yang mengalaminya. Meskipun dapat bersifat positif atau negatif tetapi stress ini tetap saja membuat individu terbatas kemampuan adaptasinya. Contoh adalah stres akibat serangan teroris.

d. *Hypostress*

Merupakan stress yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

Menurut (Sukoco, 2014) jenis stres tersebut dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu *distress* dan *eustress*. *Distress* merupakan jenis stres negatif yang sifatnya mengganggu individu yang mengalaminya, sedangkan *eustress* adalah jenis stres yang sifatnya positif atau membangun.

### 2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja

Sebagian besar stresor dalam kehidupan sehari-hari bersifat psikososial. Stressor yang sama dapat dipersepsi secara berbeda, yaitu dapat sebagai peristiwa yang positif dan tidak berbahaya maupun menjadi peristiwa yang berbahaya. Karyawan akan sangat menentukan apakah stresor itu berakibat positif atau negatif. Penilaian kognitif tersebut sangat berpengaruh terhadap respon yang akan muncul (Waluyo, 2009: 160).

Munandar (2014: 381) mengungkapkan bahwa faktor pembuat stres dalam lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

- a. Faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, diantaranya:
  - 1) Tuntutan fisik (bising, paparan, getaran, *hygiene*)
  - 2) Tuntutan tugas (sift kerja, beban kerja berlebih atau sedikit) atau *workload*
- b. Peran individu dalam organisasi, meliputi:
  - 1) Konflik peran:
    - a) Pertentangan antara tugas-tugas yang di lakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki.
    - b) Tugas-tugas yang harus dilakukan yang menurut padangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.
    - c) Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahan, atau orang lain yang dinilai penting bagi seseorang.
    - d) Pertentangan dengan nilai-nilai keyakinan pribadinya sewaktu melaksanakan tugasnya.

- 2) Ketidakjelasan peran, meliputi:
  - a) Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran
  - b) Kesamaran tentang tanggung jawab
  - c) Ketidakjelasan tentang prosedur kerja
  - d) Kesamaran tentang apa yang diharapkan
  - e) Ketidakpastian tentang unjuk-kerja pekerjaan
- 3) Pengembangan karier, meliputi faktor:
  - a) Peluang untuk menggunakan jabatan sepenuhnya
  - b) Peluang untuk menggunakan ketrampilan yang baru
  - c) Penyuluhan karier untuk memudahkan keputusan menyangkut karir. Adapun hal-hal yang termasuk di dalamnya adalah *job insecurity*, *over* dan *under promotion*.

King (2010: 277) menyatakan empat karakteristik keadaan pekerjaan yang berhubungan dengan masalah kesehatan:

- a. Adanya tuntutan kerja yang tinggi seperti memiliki beban kerja yang berat dan tekanan waktu
- b. Kesempatan yang tidak cukup untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan
- c. Tingkat kontrol penyelia yang terlalu tinggi
- d. Kurangnya kejelasan mengenai criteria kinerja kompeten.

Wijayaningsih (2014: 99) menyatakan faktor-faktor yang memengaruhi stres yaitu:

a. Faktor Penilaian Kognitif

Stres adalah pengalaman subjektif individu didasarkan atas persepsi terhadap situasi, baik dari dalam maupun dari luar. Setiap individu berbeda dalam mereaksi suatu stresor. Ada yang menganggap ringan, sedang, atau berat ada yang merasa tidak berdaya.

b. Faktor Pengalaman

Merupakan proses belajar mengajar tentang kenyataan kalau sering menghadapi suatu masalah dan bisa dihadapi dengan baik maka kalau dihadapkan pada masalah yang sama akan mudah diselesaikan.

c. Faktor Tuntutan

Besar kecilnya tuntutan akan mempengaruhi penanggulangan stres pada individu

d. Faktor Pengaruh Interpersonal

Respon terhadap stres dipengaruhi oleh latar belakang dan pengalaman subjektif. Peningkatan kesadaran dan pemahaman terhadap suatu masalah bisa membantu mengatasi stres secara potensial.

#### **2.2.4 Dampak Stres Kerja**

Sebagaimana diketahui bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda. Masalah stres kerja dalam organisasi perusahaan merupakan gejala yang penting diamati sejak timbulnya tuntutan untuk efisien dalam pekerjaan (Marliani, 2015). Stres kerja memiliki akibat, baik fisik maupun mental terhadap dinamika perilaku seseorang

tergantung bagaimana menghadapi atau merespons kondisi yang menimbulkan stres itu sendiri. Akibat stres ini bermacam-macam. Ada akibat positif, yang dapat memotivasi seseorang, merangsang kreativitas, mendorong untuk tekun bekerja, atau bahkan dapat memberikan inspirasi untuk hidup lebih baik lagi. Namun banyak pula yang berakibat negatif, yang merusak dan berbahaya (Triatna, 2015). Dengan demikian stres dapat menimbulkan dampak atau konsekuensi dalam aspek psikologi, jasmaniah, perilaku dan lingkungan (Triatna, 2015).

- 1) Aspek psikologis (kecenderungan gampang marah, frustrasi, cemas, agresif, gugup, panik, kebosanan, apatis, depresi, tidak bergairah, hilang percaya diri).
- 2) Aspek jasmaniah (perubahan hormonal, tekanan darah tinggi, denyut jantung meningkat, sulit bernafas, gangguan pencernaan, gangguan saraf).
- 3) Aspek perilaku (kurang mampu membuat keputusan, mudah lupa, sensitive, pasif, kurang bertanggung jawab).
- 4) Aspek lingkungan (suasana rumah tangga yang kurang harmonis, lingkungan pekerjaan yang kurang produktif, masyarakat yang tidak tentram).

Seseorang yang mengalami tingkat stress yang tinggi telah diimplikasikan sebagai faktor penyebab dalam penyakit jantung, stroke, kanker, gangguan pernapasan, pengeroposan tulang, gangguan lambung, susah tidur (insomnia), gangguan psikologis (depresi, bunuh diri), penyakit psikosomatis, gangguan pada kulit, penyakit-penyakit kronis, dan rasa nyeri (Kaswan, 2017).

Pendapat lain menurut (Triatna, 2015) secara umum akibat atau dampak dari stres ada beberapa kategori, meliputi:

- 1) Akibat Subjektif: kecemasan, agresif, acuh tak acuh, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, dan perasaan terpencil.
- 2) Akibat Dalam Bentuk Perilaku: kecanduan alkohol, ledakan emosi, makan atau minum berlebihan, bertindak mengikuti kata hati yang kadang-kadang irasional dan tertawa gugup.
- 3) Akibat Kognitif: ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, mulut kering, banyak keringat, sebentar-sebentar panas dingin.
- 4) Akibat Keorganisasian: ketidakhadiran, produktivitas rendah, mengasingkan diri, menurunnya komitmen dan loyalitas pada organisasi kerja.

### **2.2.5 Indikator Stress Kerja**

Terdapat 4 indikator stres kerja menurut (Afandi, 2018:179) adalah:

1. Tuntutan tugas; merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja, letak fisik.
2. Tuntutan peran; berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi; merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.

4. Struktur organisasi; gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.

### **2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut (Bangun, 2012: 231) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan – persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang dis ebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*) jadi standar pekerjaan merupakan tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan dengan baik oleh karyawan dalam seutu organisasi. Menurut (Wirawan, 2009) kinerja (*performance*) adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Menurut (Rivai, 2011: 548) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan dengan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Mangkunegara, 2017:10).

Menurut Mangkunegara pengertian kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job Permomance*. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan persatuan periode waktu (lazimnya per jam) dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2017:9). Menurut Hasibuan mengemukakan Kinerja



adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan dengan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Tingkat pencapaian atau hasil kerja dari sasaran yang harus dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai tanggung jawabnya dalam kurun waktu tertentu dengan menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan (Hasibuan, 2019:94).

Kinerja karyawan adalah seberapa banyak karyawan memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap komperatif (Robbins, 2010). Thoyib (2005:10) mengemukakan bahwa istilah lain dari kinerja adalah *human output* yang dapat diukur dari produktivitas, absensi, *turnover*, *citizenship*, dan *satisfaction*. Kinerja karyawan adalah hasil kerja perorangan dalam organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi (Rahadi, 2010:3).

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil kerja atau prestasi kerja dari sasaran yang harus dicapai oleh seorang karyawan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

### **2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut (Kaswan, 2012: 189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada tiga, yaitu:

1. Faktor kemampuan mencerminkan talenta dan keterampilan karyawan, yang meliputi intelegensi, keterampilan interpersonal dan pengetahuan pekerjaan.
2. Faktor motivasi dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor eksternal (seperti penghargaan dan hukuman) tetapi pada akhirnya merupakan keputusan internal dimana tergantung karyawannya seberapa besar mencurahkan energinya untuk menyelesaikan tugasnya.
3. Faktor situasi/sistem meliputi sejumlah karakteristik organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja baik positif maupun negatif.

Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2017:16) ada dua faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu adalah:

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang

menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang *relative* memadai.

### **2.3.3 Pengukuran Kinerja Karyawan**

Menurut (Bangun, 2012) bahwa untuk mengukur kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Pekerjaan, dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.
2. Kualitas Pekerjaan, setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.
3. Ketepatan Waktu, setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya.
4. Kehadiran, suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan.
5. Kemampuan Kerja Sama, tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar karyawan sangat dibutuhkan.

### **2.3.4 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut (Siahaan, 2017) terdapat 4 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:

1. Kualitas, menyangkut tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati tujuan yang diharapkan;
2. Kuantitas, menyangkut jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah Rupiah, jumlah unit, jumlah siklus, kegiatan yang terselesaikan;
3. Waktu, sejauh mana suatu kegiatan yang terselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan;
4. Hubungan antar karyawan, menyangkut sejauhmana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan bekerjasama diantara karyawan.

Sedangkan menurut (Afandi, 2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja, Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
2. Kualitas hasil kerja, Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas, Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
4. Inisiatif, Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya

dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

5. Kepemimpinan, Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

### 2.3.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Sofyan (2019)	Pengaruh Kondisi Kerja Fisik, Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan Dan Kecemasan Terhadap Stres Pekerjaan Guru Sekolah Negeri Di Kota Jambi	Adanya kesamaan variabel yaitu variabel kecemasan dan stress kerja	Terdapat perbedaan yaitu objek dan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan berpengaruh positif terhadap stress kerja guru sekolah negeri kota Jambi
2	Shinta (2021)	Pengaruh Stress dan Kecemasan Terhadap Kinerja Perawat Ruang Isolasi Covid-19 yang Menggunakan Ventilator di Lantai 6 Gedung Anggrek RSUP Fatmawati	Adanya kesamaan variabel yaitu variabel stress, kecemasan dan kinerja	Terdapat perbedaan yaitu objek dan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukan bahwa stress dan kecemasan dapat mempengaruhi terhadap kinerja perawat.
3	Swastika Tiara Pertiwi (2021)	Depresi, Kecemasan, dan Stres Remaja selama Pandemi Covid-19.	Adanya persamaan variabel yaitu variabel kecemasan dan stress	Terdapat perbedaan yaitu objek dan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan dapat berpengaruh terhadap stress remaja pada saat pandemi Covid-19

4	Muzayyana (2021)	Analisis Faktor Tingkat Kecemasan Ibu Hamil Trimester III Dalam Menghadapi Proses Persalinan Di Masa Pandemi COVID-19 Di Kota Kotamobagu	Terdapat persamaan yaitu variabel kecemasan dan stress	Terdapat perbedaan pada penelitian ini yaitu objek dan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan dapat berpengaruh terhadap stress pada ibu hamil di masa pandemi Covid-19
5	Ahmad Fadli (2021)	Peran Covid 19 Dalam Memediasi Kecemasan Terhadap Stres Kerja	Adanya hubungan antara kecemasan dan stress kerja	Terdapat perbedaan pada penelitian ini yaitu objek dan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukan bahwa kecemasan berpengaruh terhadap stres kerja pada Kumala Hotel Banda Aceh.
6	Milafatul Qoyyimah (2019)	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun	Adanya hubungan antara stress kerja dan kinerja karyawan	Terdapat perbedaan dari variabel lingkungan kerja dan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukan bahwa stress kerja secara positif berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun
7	Eric Hermawan (2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta	Terdapat persamaan yaitu variabel stress kerja dan kinerja karyawan	Terdapat perbedaan dari variabel lingkungan kerja dan beban kerja serta tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta
8	Sulastri (2020)	Pengaruh Stres Kerja, Dan Beban Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat kesamaan yaitu variabel stress kerja dan kinerja karyawan	Perbedaan dari penelitian ini terdapat variabel beban kerja dan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif Strees Kerja terhadap kinerja karyawan Pada Dealer Honda

					Astra Motor Kota Bengkulu
9	Herlina Amrianah (2019)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bank Sulselbar Cabang Barru	Terdapat kesamaan yaitu variabel stress kerja dan kinerja karyawan	Perbedaan dari penelitian ini terdapat pada objek penelitian dan tempat penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai
10	Malik Abdul Rohman (2021)	Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi	Terdapat persamaan variabel stress kerja dan kinerja karyawan	Perbedaan dari penelitian ini terdapat variabel beban kerja dan tempat penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan stress kerja yang tinggi dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kecemasan kerja adalah perasaan khawatir terus-menerus yang dapat merasuki semua aspek kehidupan kerja. Hal ini dapat muncul dalam bentuk kekhawatiran terhadap kinerja, interaksi dengan rekan kerja, keamanan kerja, atau bahkan banyaknya tugas (Harper, 2021). Kecemasan kerja adalah karyawan merasakan stres yang disebabkan oleh tenggat waktu yang semakin dekat, rasa gugup saat menunggu presentasi penting, atau ketakutan akan atasan yang banyak menuntut. Kecemasan kerja juga dapat berpengaruh terhadap stress kerja seseorang. Kecemasan yang berlebihan dapat mengganggu konsentrasi dan fokus seseorang, sehingga berdampak negatif terhadap pekerjaan. Ketika seseorang merasa cemas dan stress kerja tinggi maka sulit bagi mereka untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Sementara itu terdapat 4 indikator *work anxiety factor*

dalam penelitian ini (Saputro, 2017): Perasaan cemas; Ketegangan; Ketakutan; Perasaan depresi.

Pada hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kecemasan dapat berpengaruh terhadap stress remaja pada saat pandemi Covid-19 (Swastika Tiara Pertiwi, 2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan dapat berpengaruh terhadap stress pada ibu hamil di masa pandemi Covid-19 (Muzayyana, 2021). Namun terdapat hasil penelitian lain yang menunjukkan bahwa kecemasan tidak berpengaruh terhadap stress kerja pada Kumala Hotel Banda Aceh (Ahmad Fadli, 2021). Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kecemasan kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja (Sofyan, 2019).

Kecemasan kerja yang dialami oleh karyawan akan berpengaruh terhadap stress kerja, sehingga semakin tinggi kecemasan kerja yang dirasakan maka semakin tinggi juga stress kerja yang akan dirasakan. Stress kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Zaenal, 2014). Stress merupakan respon fisiologis dan psikologis tubuh terhadap situasi atau tekanan yang dianggap sebagai ancaman, tantangan, atau beban. Ini merupakan mekanisme alami yang membantu kita mengatasi situasi yang memerlukan perhatian khusus. Stress yang berlebihan dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental, sehingga akan ketidakpuasan terhadap pekerjaan atau kinerja karyawan akan menurun. Menurunnya kinerja karyawan karena merasa terjebak dalam pekerjaan yang mereka benci atau merasa bahwa beban kerja mereka tidak sebanding dengan penghargaan atau kompensasi yang mereka terima. Sementara



itu terdapat 4 indikator stres kerja (Afandi, 2018:179) yaitu: Tuntutan tugas; Tuntutan peran; Tuntutan antar pribadi; Struktur organisasi.

Pada hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun (Milafatul, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Herlina Amrianah, 2019). Namun terdapat hasil penelitian lain yang menunjukkan bahwa beban kerja dan stress kerja yang tinggi dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi (Malik, 2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja pegawai PT. Sakti Mobil Jakarta (Hermawan, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Pada Dealer Honda Astra Motor Kota Bengkulu (Sulastri, 2020).

Stress kerja merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan dengan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Mangkunegara, 2017:10). Tingkat pencapaian atau hasil kerja dari sasaran yang harus dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai tanggung jawabnya dalam kurun waktu tertentu dengan menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan. Sementara itu

terdapat 4 indikator kinerja pegawai (Siahaan, 2017) sebagai berikut: Kualitas, Kuantitas, Waktu, Hubungan antar karyawan.

Dalam hal ini kecemasan kerja merupakan bagian dari prediktor penentu stress kerja yang merupakan pemicu timbulnya penurunan kinerja karyawan. Penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan yaitu karena tingginya kecemasan kerja dan stress kerja yang dialami oleh karyawan sehingga karyawan tidak bekerja secara maksimal dan perusahaan mengalami kerugian dari segi waktu. Hal ini selaras dengan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kecemasan kerja dan stress kerja dapat mempengaruhi terhadap kinerja perawat (Shinta, 2021).

### **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan uraian dari kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini, yaitu:

1. Kecemasan kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja pada perawat rumah sakit permata bunda ciamis.
2. Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada perawat rumah sakit permata bunda ciamis.
3. Stress kerja dapat memediasi hubungan antara kecemasan kerja dengan kinerja karyawan pada perawat rumah sakit permata bunda ciamis.