

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan pustaka ini akan dijelaskan mengenai penjelasan dan beberapa pengertian dari kecemasan, stres kerja dan kepuasan kerja. Selain itu dijelaskan pula beberapa uraian yang berkaitan dengan kecemasan, stres kerja dan kepuasan kerja.

2.1.1 Kecemasan

Kecemasan adalah suatu respon emosional yang bersifat universal, yang muncul sebagai reaksi terhadap ancaman yang dirasakan baik nyata maupun tidak nyata. Secara psikologis, kecemasan dapat diartikan sebagai perasaan khawatir, gelisah, atau takut terhadap sesuatu yang belum tentu terjadi di masa depan.

2.1.1.1 Pengertian Kecemasan

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 (Hawari, 2022). Kecemasan didefinisikan sebagai kondisi psikologis yang dikarakteristikan oleh tekanan, ketakutan, kegagalan, dan ancaman yang berasal dari lingkungan (Imam Sholikhhi, 2019). 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). 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 (Denia Martini Machdan, dkk 2021).

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 et al., 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 & Hasibuan, 2016). Stres kerja, kecemasan, lingkungan kerja, dan ketidakamanan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Wastuti & Widiastuti, 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, Emilisa dan Citra, 2022). Cemas adalah respon emosi individu yang timbul karena menghadapi konflik, masalah dan ketegangan (Utami, Keliat, dan Matulesy, 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).

American Psychological Association (APA). 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) (Muyasaroh et al. 2020). 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.

2.1.1.2 Aspek – aspek Kecemasan dalam menghadapi dunia kerja

Kecemasan berlebihan pada pekerja dan masyarakat dapat menjadi masalah bagi kesehatan masyarakat, sebagaimana dijelaskan oleh *World Health Organization* 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* (Greenberger and Padesky, 2015). Kecemasan dapat dikelompokkan ke dalam empat aspek (Tanjung, 2021) yaitu.

1. Reaksi/gangguan fisik, saat cemas individu mengalami gejala fisik antara lain tangan yang berkeringat, tegang, jantung berdebar, pusing, mulas.
2. 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.

3. Gangguan perilaku, individu yang cemas kemungkinan akan menghindari situasi dan mencoba untuk mengalihkan serta melakukan hal yang dapat mencegah bahaya yang mungkin akan terjadi.
4. Suasana hati, individu yang cemas cenderung merasa gugup, kesal, takut, khawatir, panic, serta mudah berubah dengan tiba-tiba.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kecemasan

Terdapat dua faktor yang menyebabkan adanya kecemasan, yakni pengalaman yang negatif pada masa lalu dan pikiran yang tidak rasional (Ghufron, 2020).

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. 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 (Juliati, 2017).

Faktor yang dapat memengaruhi timbulnya kecemasan terhadap dunia kerja (Herawati, 2022) 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.

2.1.1.4 Indikator Kecemasan

Hamilton Anxiety Rating Scale merupakan alat untuk mengukur semua tanda kecemasan baik psikis maupun somatik. Kecemasan diukur melalui 4 indikator (Saputro & Fazris, 2017) yaitu.

1. Perasaan cemas; kekhawatiran pada suatu hal buruk akan terjadi disaat sedang melakukan pekerjaan.
2. Ketegangan; detak jantung yang cepat dan gelisah pada saat melakukan pekerjaan.
3. Ketakutan; ketakutan yang berlebihan pada suatu hal yang belum tentu terjadi ditempat pekerjaan.
4. Perasaan depresi; perasaan sedih yang mendalam menyebabkan kesulitan untuk berkonsentrasi pada saat bekerja.

2.1.2 Stres Kerja

Stres kerja adalah kondisi psikologis yang terjadi ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan, keterampilan , atau sumber daya yang dimilikinya

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Luthans dkk; 2019). Stres pada pekerjaan (*Job stress*) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan (King, 2020: 277).

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2019: 155). 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 (Luthans, 2019: 441). Bisa dikatakan bahwa stres kerja adalah umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi (Gusti Yuli, 2018). Stres kerja merupakan faktor-faktor yang dapat memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu.

Perbedaan antara stres dan kecemasan (Luthans, 2019: 441).

- a. Stres bukan masalah kecemasan, yang artinya bahwa kecemasan terjadi dalam lingkup emosional dan psikologis, sementara stres 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 stres, tetapi keduanya tidak sama. Orang yang pingsan menunjukkan stres, 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 stres.

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, 2019: 247). Stres 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 (Gibson dkk, 2021: 339).

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, memengaruhi ketidakseimbangan fisik dan psikis, proses berpikir, dan dapat memberikan pengaruh terhadap performa pegawai.

2.1.2.2 Jenis-jenis Stres

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

Ada empat jenis stres (Berney dan Selye Dewi, 2021: 107).

1. *Eustres (good stres)*

Merupakan stres 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.

2. *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.

3. *Hyperstress*

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

4. *Hypostress*

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

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 (Sukoco, 2018).

2.1.2.3 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, 2019). 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, 2021). Dengan demikian stres dapat menimbulkan dampak atau konsekuensi dalam aspek psikologi, jasmaniah, perilaku dan lingkungan (Muhammad Surya, 2018; Triatna, 2021).

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

Seseorang yang mengalami tingkat stres 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).

Secara umum akibat atau dampak dari stres ada beberapa kategori (Cox,

1978; Gibson et al., 1993; Triatna, 2019), meliputi:

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

2.1.2.4 Indikator Stres Kerja

Terdapat lima indikator stres kerja menurut (Pandi 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.

2.1.3 Kepuasan Kerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Meithiana, 2017). Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbin, 2019:78). Kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka (Greenberg dan Baron, 2019: 148). Selain itu kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka (Gibson, 2020: 106).

Salah satu alasan pegawai yang tidak puas dengan pekerjaannya disebabkan karena adanya kompensasi yang tidak sesuai (Yusuf, 2020). Secara konseptual kompensasi adalah sesuatu yang diberikan organisasi kepada pegawai sebagai bentuk balas jasa atas kerja mereka. Jenis kompensasi dapat berupa finansial dan non finansial (Yusuf, 2020).

Selanjutnya karakteristik pekerjaan mangacu pada isi dan kondisi dari pekerjaan itu sendiri seperti variasi keterampilan, identitas tugas, otonomi, dan umpan balik pekerjaan (Kreitner and Kinicki, 2020: 56). Apabila seseorang dalam pekerjaannya mendapat otonomi bertindak seperti melakukan variasi pekerjaan, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi, dan memperoleh

umpan balik dari hasil pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan akan merasa puas (Siagian, 2018: 25).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Kompensasi yang tidak sesuai merupakan salah satu alasan seorang karyawan merasa tidak puas atas pekerjaan mereka.

2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Kerja

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja terdiri 7 (tujuh) dimensi yakni sebagai berikut (Wexley dan Yukl, 2022: 129).

1. Kompensasi. Imbalan yang diterima pegawai merupakan faktor penting bagi kepuasan kerja pegawai. Imbalan yang terlalu kecil membuat pegawai tidak puas, demikian juga terhadap pemberian gaji yang tidak adil.
2. Supervisi. Perilaku atasan dalam melakukan pengawasan terhadap pegawai sangat diperhatikan oleh pegawai. Pengawasan yang dilakukan dengan memperhatikan dan mendukung kepentingan pegawai akan berdampak terhadap kepuasan kerja pegawai.
3. Pekerjaan itu sendiri. Sifat dari pekerjaan yang dihadapi oleh pegawai dalam organisasi yakni *skill variety*, *task identity*, *task significance*, *autonomy*, dan *feedback*, akan memberikan pengaruh yang berbeda- beda terhadap kepuasan kerja pegawai.
4. Hubungan dengan rekan kerja. Interaksi antara pegawai dalam organisasi dapat memengaruhi kepuasan kerja pegawai tersebut. Secara individu rekan kerja yang bersahabat dan mendukung akan memberikan kepuasan kerja

pegawai lainnya.

5. Kondisi kerja. Kondisi kerja yang bersih dan tertata rapi akan membuat pekerjaan lebih mudah dilakukan pegawai dan hal ini pada akhirnya memberikan dampak terhadap kepuasan pegawai.
6. Kesempatan memperoleh perubahan status. Bagi pegawai yang memiliki keinginan besar untuk mengembangkan dirinya, maka kebijakan promosi yang adil yang diberlakukan organisasi akan memberikan dampak puas kepada pegawai.
7. Keamanan kerja. Rasa aman didapatkan pegawai dari adanya suasana kerja yang menyenangkan, tidak ada rasa takut akan suatu hal yang tidak pasti dan tidak ada kekhawatiran akan diberhentikan secara tiba-tiba.

Pekerja yang puas termotivasi oleh 3 hal berikut (Sirota, Mischkind and Meltzer, 2019).

1. Perlakuan yang adil (*Fair Treatment*). Pekerja yang mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak berat sebelah, antara lain dalam bidang keamanan kerja, kompensasi dan respek akan merasa puas dengan pekerjaannya.
2. Pencapaian (*achievement*). Pekerja yang mendapat kesempatan untuk melakukan pencapaian kerja yang maksimal seperti mendapatkan kesempatan promosi, merasa bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut akan merasa puas/ tidak puas akan pekerjaannya.
3. Pertemanan (*Camaraderie*). Pertemanan yang erat antara karyawan dengan rekan kerja dan atasannya dalam melakukan kerja sama (*team work*) akan

mendukung terciptanya kepuasan kerja.

2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Kerja

Terdapat dua pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan kerja (Fitriani, 2019), yaitu.

1. Peringkat Global Tunggal (*Single Global Rating*) Metode ini hanya sekedar menanyakan seberapa puas karyawan terhadap pekerjaan dengan lima skala jawaban mulai dari sangat puas sampai sangat tidak puas.
2. Skor Perhitungan yang Terdiri dari Sejumlah Aspek Pekerjaan. Pendekatan ini dikatakan lebih canggih karena mengidentifikasi elemen-elemen pekerjaan tertentu dan menanyakan perasaan karyawan terhadap setiap elemen tersebut.

Salah satu dari ukuran kepuasan kerja yang banyak dipergunakan secara luas adalah *Face Scale* yang dikembangkan oleh Kunin pada pertengahan tahun 1950-an (Lijan Poltak Sinambela, 2019). *Face scale* ini terdiri dari serangkaian wajah-wajah dengan berbagai ekspresi emosi yang berbeda. Responden diminta untuk menunjukkan ekspresi wajah dari lima ekspresi wajah yang tersedia, manakah yang paling mewakili perasaan mereka pada kepuasan secara keseluruhan terhadap pekerjaan mereka. Keuntungan utama dari *face scale* ini adalah responden tidak perlu melalui sebuah jenjang membaca yang tinggi untuk menyelesaikannya. Sementara, kerugian potensial dari *face scale* ini adalah mereka tidak menyediakan informasi mengenai kepuasan karyawan dengan aspek yang berbeda dari pekerjaan mereka.

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat diukur melalui beberapa indikator. Terdapat 5 (lima) dimensi kepuasan kerja yakni (Munandar, 2017: 74).

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan memberikan kesempatan pegawai belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggungjawab. Dalam teori dua faktor diterangkan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik.
2. Kepuasan terhadap gaji. Kepuasan kerja pegawai akan terbentuk apabila besar uang yang diterima pegawai sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya
3. Kesempatan promosi. Promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima pegawai dalam organisasi. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pegawai dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai pegawai tersebut.
4. Kepuasan terhadap supervisi. Hal ini ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehati dan membantu pegawai serta komunikasi yang baik dalam pengawasan. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi pegawai.
5. Kepuasan terhadap rekan kerja. Jika dalam organisasi terdapat hubungan antara pegawai yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu akan menciptakan suasana kelompok kerja yang kondusif, sehingga akan

menciptakan kepuasan kerja pegawai.

Terdapat pendapat lain, indikator kepuasan kerja karyawan sebagai berikut (Robbin, 2020: 181-182).

1. Kondisi Kerja yang mendukung. Karyawan peduli lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.
2. Gaji atau upah yang pantas. Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dengan pengharapan. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar dihasilkan kepuasan.
3. Rekan kerja yang mendukung. Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung mengarah ke Kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Khairuddin (2022)	Pengaruh stres kerja dengan produktivitas kerja pada karyawan	Adanya kesamaan variabel yaitu variabel stres kerja	Terdapat perbedaan variabel yaitu variabel produktivitas kerja	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja memberikan pengaruh terhadap produktivitas kerja.
2	Anna Andruszkiewicz, Agnieszka Kruczek, Katarzyna Betke, Katarzyna Adamczyk (2023)	Work Anxiety Factors, Coronavirus Anxiety And Job Satisfaction Of Polish Nurses Facing COVID-19 Pandemic Outbreak	Adanya kesamaan antara work anxiety terhadap stres kerja	Terdapat perbedaan yaitu pada penelitian ini tidak meneliti tentang kepuasan kerja	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya kecemasan berpengaruh terhadap stres kerja
3	Nenny Ika Putri Simarmata, Nancy Naomi GP Aritonang, Muhamad Uyun (2023)	Kecemasan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja ditinjau dari self-efficacy dan jenis kelamin	Adanya persamaan variabel yaitu variabel kecemasan	Terdapat perbedaan yaitu variabel self-efficacy	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa self-efficacy berpengaruh terhadap kecemasan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
4	Fagar Fertiwi Fardah, Hani Gita Ayuningtias (2020)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Cv Fatih Terang Purnama)	Terdapat persamaan yaitu variabel stres kerja dan kepuasan kerja	Terdapat perbedaan pada penelitian ini tidak menggunakan variabel WAF dan dari tempat penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif pada Kepuasan Kerja karyawan CV Fatih Terang Purnama.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5	Ricardo Manarintar Simarmata (2021)	Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Pegawai PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung)	Adanya hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja	Terdapat perbedaan pada penelitian ini terdapat variabel disiplinberpengaruh terhadap kerja dan objek penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dan disiplin kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja
6	Franly J. Rauan, Bernhard Tewal (2019)	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Fisik dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Tropica Coco Prima di Lelema Kabupaten Minahasa Selatan	Adanya hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja	Terdapat perbedaan dari variabel motivasi, lingkungan kerja dan objek penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
7	Devinda Priska Sekarina, Yeniar Indriana (2020)	Pengaruh Dukungan Sosial Orangtua Dengan Kecemasan Menghadapi Dunia Kerja Pada Siswa XII Smk Yudya Karya Magelang	Terdapat persamaan yaitu variabel kecemasan	Terdapat perbedaan dari penelitian ini adalah tidak adanya variabel stres kerja, kepuasan kerja dan objek penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial orangtua dengan kecemasan menghadapi dunia kerja.
8	Desty Riyani, Indah Rizki Maulia (2023)	Dampak Kecemasan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Masa Pandemi Covid-19	Terdapat kesamaan yaitu variabel kecemasan dan kepuasan kerja	Perbedaan dari penelitian ini terdapat variabel lingkungan kerja dan objek penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecemasan dan lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
9	Nasrah Aisyah, Widyastuti (2023)	Pengaruh kecemasan Karyawan Menghadapi Kemungkinan Pemutusan Hubungan Kerjadengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Lepas	Terdapat kesamaan yaitu variabel kecemasan dan kepuasan kerja	Perbedaan dari penelitian ini terdapat variabel PHK dan objek penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecemasan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
10	Sihotang, Ricky Ananda (2023)	Pengaruh kecemasan dan <i>self efficacy</i> terhadap kepuasan kerja personil bintara satuan brimob polda Sumut	Persamaan variabel kecemasan dan kepuasan kerja	Perbedaan variabel <i>self efficacy</i> dan objek penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kecemasan adalah suatu kondisi emosional yang mencakup perasaan ketidakpastian, kegelisahan, dan rasa takut yang berlebihan. Ini merupakan respon alami terhadap situasi yang dianggap berpotensi membahayakan bagi individu. Kecemasan dapat memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja seseorang. Kecemasan yang berlebihan dapat mengganggu konsentrasi dan fokus seseorang, sehingga berdampak negatif terhadap pekerjaan. Ketika seseorang merasa cemas, sulit bagi mereka untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya kecemasan dapat berpengaruh terhadap stres kerja yang dialami perawat rumah sakit di Polandia (Andruszkiewicz, 2023).

Stres adalah respon fisiologis dan psikologis tubuh terhadap situasi atau tekanan yang dianggap sebagai ancaman, tantangan, atau beban. Ini adalah mekanisme alami yang membantu kita mengatasi situasi yang memerlukan

perhatian khusus. Stres yang berlebihan dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental. Stres memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Stres yang berkelanjutan dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap pekerjaan. Karyawan mungkin merasa terjebak dalam pekerjaan yang mereka benci atau merasa bahwa beban kerja mereka tidak sebanding dengan penghargaan atau kompensasi yang mereka terima. Stres kronis berkontribusi pada risiko *burnout*, yang merupakan keadaan di mana seseorang merasa sangat lelah, kehilangan minat dalam pekerjaan, dan merasa tidak puas secara keseluruhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memberikan pengaruh terhadap produktivitas kerja (Khairuddin, 2022). Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa stres kerja tinggi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara (Chadek Novi Karisma Dewi, I. G. 2018).

Dari kedua variabel kecemasan dan stress dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sama seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa kecemasan dan stres kerja dapat menyebabkan kepuasan kerja menurun, Apabila kecemasan dan stres yang terlalu tinggi maka akan mengakibatkan gangguan pada kesehatan fisik dan mental. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kecemasan dan stres kerja dapat memengaruhi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manap Kota Jambi (Novi Berliana, 2022).

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, dengan begitu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kecemasan berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan PT. Darbeni Bangun Karya Jakarta Timur.
2. Stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Darbeni Bangun Karya.
3. Stres kerja dapat memediasi pengaruh antara kecemasan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Darbeni Bangun Karya