

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kinerja**

##### 1. Pengertian Kinerja

Simamora (2004:35), mengatakan bahwa prestasi kerja merupakan proses dengannya organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Sedangkan menurut Mangkunegara (2006:112) mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategi suatu prganisasi (moheriono, 2010: 60).

Arti kata kinerja berasal dari taka-kata *job performance* dan di sebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah di capai oleh seseorang kariyawan (Moehariono, 2010: 61)

Simamora (2004:36) menyatakan kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan

sebuah pekerjaan. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja didefinisikan sebagai tingkat produktivitas karyawan dibandingkan dengan rekan kerjanya yang berhubungan dengan perilaku dan hasil (Babin dan Boles dalam Yavas et al., 2008:11).

Mathis dan Jackson (2006: 378), mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk (1) kuantitas keluaran, (2) kualitas keluaran, (3) jangka waktu keluaran, (4) kehadiran di tempat kerja, (5) Sikap kooperatif.

Menurut Prawirosentono (2008:26), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan. Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing pekerjaan

tentunya mempunyai standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya.

Menurut Harley (1997) menjelaskan pengertian dasar seorang perawat yaitu seseorang yang berperan dalam merawat atau memelihara, membantu dan melindungi seseorang karena sakit, injury dan proses penuaan. Perawat profesional adalah perawat yang bertanggung jawab dan mempunyai wewenang memberikan pelayanan keperawatan secara mandiri dan atau berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain sesuai dengan kewenangannya (Departemen Kesehatan R.I, 2002). Perawat menurut Handerson (dalam Ali, 1999) adalah seseorang yang membantu individu baik yang sehat maupun yang sakit, dari lahir hingga meninggal agar dapat melaksanakan aktivitas sehari-hari secara mandiri, dengan menggunakan kekuatan, kemauan, atau pengetahuan yang dimiliki.

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu kegiatan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud disini ialah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Pelaksanaan hasil pekerjaan/prestasi kerja tersebut diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu.( Pabundu Tika. 2006 : 121-122)(dalam skripsi Maskud, 2014:19)

## 2. Faktor – Faktor Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan. Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing pekerjaan tentunya mempunyai standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya.

Menurut Suyadi Prawirosentono (2008:27), faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi dan kinerjanya adalah : (a). Efektivitas dan efisiensi : efektivitas dari suatu organisasi apabila tujuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan, efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan. (b). Tanggung jawab : tanggung jawab adalah sebagai bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. (c). Disiplin : disiplin apabila taat pada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan sebagai ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana karyawan bekerja. (d). Inisiatif : Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan.

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, menurut mangkunegara (2000) faktor- faktor tersebut antara lain: (a) Faktor kemampuan dan (b) Faktor motivasi. Sementara menurut Ranupandoyo dan Husnan (2003), faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah: (a) Kuantitas kerja, (b) Kualitas kerja, (c) Keandalan, (d) Inisiatif, (e) Kerajinan, (f) Sikap, (g) Kehadiran. Sedangkan menurut Suprihanto (2000), ada beberapa faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan, yaitu: (a) Upah/Gaji, (b) Lembur/Premi, (c) Penghargaan- penghargaan, (d) Hadiah, (e) Tunjangan Kesehatan dan (f) Santunan Hari Tua.

Menurut Gibson (dalam Hendi dan Sahya, 2010) ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu: (1) faktor individu, meliputi kemampuan, keterampilan, latarbelakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang, (2) faktor psikologi, meliputi persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja, (3) faktor organisasi, meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan. Jadi, berdasarkan teori tersebut apabila kepuasan kerja yang merupakan faktor psikologi dapat tercapai akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

### 3. Penilaian Kinerja

Penilaian kerja (*perforance apraisal*) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan dengan seperangkat standart dan kemudian mengkomunikasikan

informasi tersebut kepada karyawan. *Penilaian kinerja juga disebut pemeringatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan karyawan, evaluasi kinerja dan penilaian hasil.*(dalam skripsi Maskud, 2014:25)

Penilaian kinerja suatu pegawai dapat ditentukan berdasarkan standart-standart yang dijadikan acuan sebagai alat penilaian dengan kesepakatan organisasi. Pengukuran atau penilaian kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang suatu kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. (Moehariato, 2012 : 95)

Yuwaliatin (2006) mengatakan bahwa kinerja diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam studi yang tergabung dalam ukuran kinerja secara umum kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar, meliputi:

- a) Kuantitas kerja
- b) Kualitas kerja
- c) Pengetahuan tentang pekerjaan
- d) Perencanaan kegiatan

Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh manajemen atau penyelia. Penilai untuk menilai kinerja, tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian atau

deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu, biasanya akhir tahun, kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, pembinaan selanjutnya, tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaannya, serta keperluan yang berhubungan dengan ketentuan kerjaan lainnya. (Siswanto, 2002: 231 dalam skripsi maskut 2014).

Dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya menilai hasil fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, kedisiplinan, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya. Menurut Dessler (2000) ada lima faktor dalam penilaian kinerja yang populer, yaitu:

- a) Prestasi pekerjaan, meliputi: akurasi, ketelitian, keterampilan, dan penerimaan keluaran
- b) Kuantitas pekerjaan, meliputi: volume keluaran dan kontribusi
- c) Kepemimpinan yang diperlukan, meliputi: membutuhkan saran, arahan atau perbaikan
- d) Kedisiplinan, meliputi: kehadiran, sanksi, warkat, regulasi, dapat dipercaya diandalkan dan ketepatan waktu
- e) Cooperative Penilaian responden tentang kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi)..

- f) Inisiatif Penilaian responden tentang semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
- g) Personal quality. Penilaian responden tentang kepribadian, keramahtamahan dan integritas pribadi. (Dessler, Gary. 1997 )

Melakukan penilaian bisa dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja. Indikator-indikator dalam kinerja karyawan menurut (Prawirosentono, 2008:240) adalah sebagai berikut :

- a) Pengetahuan atas pekerjaan : Kejelasan pengetahuan atas tanggung jawab Pekerjaan yang menjadi tugasnya.
- b) Perencanaan dan Organisasi : Kemampuan membuat rencana pekerjaan meliputi jadwal dan urutan pekerjaan, sehingga tercapai efisiensi dan efektifitas.
- c) Mutu pekerjaannya : Ketelitian dan ketepatan pekerjaan.
- d) Produktivitas : Jumlah pekerjaan yang dihasilkan dibandingkan dengan waktu yang digunakan.
- e) Pengetahuan teknis : Dasar teknis dan kepraktisan sehingga pekerjaannya mendekati standar kinerja yang ditentukan.
- f) Ketergantungan terhadap orang lain : Dasar teknis dan kepraktisan sehingga pekerjaannya mendekati standar kinerja yang ditentukan.
- g) Judgment : Kebijakan naluriah dan kemampuan untuk menyimpulkan tugas sehingga tujuan organisasi tercapai.



- h) Komunikasi : Kemampuan berhubungan secara lisan (verbal) dengan orang lain.
- i) Kerjasama : Kemampuan bekerja sama dengan orang lain dan sikap yang konstruktif dalam tim.
- j) Kehadiran dalam rapat : Kemampuan dan keikutsertaan (partisipasi) dalam rapat berupa pendapat dan ide.
- k) Manajemen proyek : Kemampuan mengelola proyek, baik membina tim, membuat jadwal kerja, anggaran dan menciptakan hubungan baik antar karyawan.
- l) Kepemimpinan : Kemampuan mengarahkan dan membimbing bawahan dan mematuhi atasan.

Menurut Noor Fuad dengan dilakukannya penilaian atau evaluasi dari kinerja bertujuan untuk menyediakan pengetahuan dan keahlian dalam membangun sistem penilaian kinerja dan penerapan sistem imbal jasa, untuk memotivasi pekerja yang berhubungan dengan dukungan dalam meningkatkan kapasitas dan pertumbuhan. Sedangkan Westerman menyatakan evaluasi kinerja mempunyai beberapa tujuan yaitu meningkatkan kecakapan seseorang untuk meningkatkan pelaksanaan nilai tambah, mengidentifikasi kesulitan-kesulitan dan menyetujui suatu rencana untuk mencapai peningkatan yang telah diproyeksikan, pengukuran-pengukuran subjek yang tidak tepat dapat merusak motivasi dan orang-

orang merasa khawatir kalau yang dinilai adalah perangai pribadinya (Hamzah & Lamatenggo, 2012:88).

## **B. Kepuasan Kerja**

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

Ada sebuah pernyataan yang mengatakan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan menyenangkan, merupakan hasil persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya. Penjelasan kepuasan dipertegas oleh Wagner III & Hollenbeck (1995, 206-207) yang mengutip ungkapan Locke, bahwa kepuasan kerja adalah, "*A pleasurable feeling that result from the perception that one's job fulfills or allows for the fulfillment of one's important job values*" (Wijono, 2010:119).

Sedangkan Tiffin (1958), mengemukakan kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan (Sutrisno, 2014:76).

Locke (1976) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya (Wijono, 2010:120). Menurut Kartini kepuasan sejati adalah rasa bangga puas dan keberhasilan

melaksanakan tugas pekerjaan sampai tuntas, yang disebut sebagai pemuas instink keahlian/keterampilan sehingga prestasi atau hasil pekerjaannya itu memberikan pada seseorang status sosial, respect dan pengakuan dari lingkungan masyarakatnya (Kartono, 1991:177).

Menurut Sczultz (1982) dalam wijono menjelaskan kepuasan kerja merupakan serangkaian sikap yang dipegang oleh individu dalam pekerjaannya. Dengan kata lain, secara psikologis dapat diartikan bahwa individu mempunyai peran penting dalam memahami pekerjaannya agar individu dapat mengalami kepuasan dalam proses pembelajarannya. Sedangkan McCormick dan Ilgen (1985) dalam wijono mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai satu serangkaian sikap khusus yang dimiliki oleh anggota-anggota organisasi. Kepuasan kerja tersebut merupakan suatu sikap terhadap pekerjaan yang dikerjakan oleh orang lain (Wijono, 2010:125).

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Handoko, 2001:122).

## 2. Teori Kepuasan Kerja

Menurut Moh. As'ad (2004:105) ada beberapa teori tentang kepuasan kerja, yaitu:

a. Teori Ketidaksesuaian (Discrepancy theory)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat discrepancy, tetapi merupakan discrepancy yang positif

b. Teori Keadilan (Equity Theory)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidaknya tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (equity) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Komponen utama dari teori ini adalah hasil, keadilan dan ketidakadilan. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain.

c. Teori Dua Faktor (Two factor theory)

Prinsip dari teori ini ialah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja (job dissatisfaction) merupakan dua hal yang berbeda (Herzberg, 1966). Artinya, kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Herzberg.

3. Faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja itu sendiri adalah sesuatu yang Kompleks dan sulit untuk diukur keobjektivasannya. Tingkat kepuasan kerja dipengaruhi oleh

rentang yang luas dari variabel-variabel. Mullin (1993) menjelaskan tentang faktor yang dapat dipengaruhi kepuasan kerja meliputi :

- a) Faktor pribadi : diantaranya kepribadian, pendidikan, inteligensi dan kemampuan, usia, status perkawinan, dan orientasi kerja.
- b) Faktor sosial : diantaranya hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja dan norma-norma, kesempatan untuk berinteraksi, dan organisasi informal.
- c) Faktor budaya : diantaranya sikap-sikap yang mendasari, kepercayaan dan nilai-nilai.
- d) Faktor organisasi : diantaranya sifat dan ukuran, struktural formal, kebijakan-kebijakan personalia dan prosedur-prosedur, relasi karyawan, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, supervisor dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen, dan kondisi-kondisi kerja.
- e) Faktor lingkungan : diantaranya ekonomi, sosial, teknik, dan pengaruh-pengaruh pemerintah. (Wijono, 2010:129)

Menurut Mangkunegara (2001:122), ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

- a) Faktor yang ada pada diri pegawai yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.

- b) Faktor pekerjaannya yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

#### 4. Indikator Kepuasan Kerja

Sedangkan menurut Moh. As'ad (2004:115), indikator untuk mengukur kepuasan kerja sebagai berikut :

- (a) Psikologi sebagai indikator yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
- (b) Sosial sebagai indikator yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama sesama karyawan, dengan atasan, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaan.
- (c) Fisik sebagai indikator yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan, pertukaran udara, umur dan kondisi kesehatan karyawan.
- (d) Finansial sebagai indikator yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

## 5. Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Kdampak perilaku kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji. Berikut beberapa dampaknya menurut (Sutrisno, 2014:80-83) :

### a) Dampak Terhadap Produktivitas

Pada mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan menaikkan kepuasan kerja. Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil. Vroom (dalam Munandar, 2001), mengatakan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor moderator disamping kepuasan kerja.

### b) Dampak Terhadap Ketidakhadiran dan Keluarnya Tenaga Kerja

Menurut Steers dan Rhodes (dalam Munandar, 2001), melihat adanya dua faktor pada perilaku hadir, yaitu untuk motivasi untuk hadir dan kemampuan untuk hadir. Robbins (2001), ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau karyawan dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan karyawan selalu mengeluh, membangkang, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka.

### c) Dampak Terhadap Kesehatan

Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser (dalam Munandar, 2001) tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja, ialah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari

tenagan kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dan kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental tinggi.

### **C. Kelelahan Kerja**

#### **1. Pengertian Kelelahan Kerja**

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kelelahan berasal dari kata lelah yang berarti penat, letih, payah, lesu, dan tidak bertenaga. Kelelahan adalah perih (keadaan) lelah, kepenatan, kepayahan. Kelelahan emosional adalah kelelahan yang diekspresikan dalam bentuk perasaan frustrasi, putus asa, merasa terjebak, tidak berdaya, tertekan, dan merasa sedih atau apatis terhadap pekerjaan. Kelelahan fisik adalah kelelahan yang ditandai oleh adanya keletihan, kejenuhan, ketegangan otot, perubahan dalam kebiasaan makan dan tidur, serta secara umum tingkat energinya rendah (Departemen Pendidikan nasional, 2002:653).

Banyak ahli yang mendefinisikan kelelahan secara berbeda-beda, antara lain Anastasi (1989) yang berpendapat bahwa kelelahan adalah perasaan yang pada umumnya muncul dari ketegangan dan dari keadaan ketika orang mengerahkan usaha untuk bekerja. Pendapat anastasi ini didukung oleh Anoraga (1992) yang mengatakan bahwa kelelahan adalah ungkapan perasaan tidak enak secara umum, suatu perasaan yang kurang



menyenangkan, perasaan resah dan capai yang menguras seluruh minat dan tenaga.

Sedangkan menurut Nitisemito (1982) kelelahan adalah hilangnya atau berkurangnya semangat dan kegairahan kerja sehingga efektivitas dan efisiensi tidak dapat diharapkan. Pendapat ini didukung oleh Suma'mur (1989) yang mengatakan bahwa kelelahan adalah suatu perasaan, keadaan yang disertai dengan penurunan efisiensi dan ketahanan dalam bekerja.

Menurut Ahmadi (1998) kelelahan adalah gejala berkurangnya kekuatan manusia untuk melakukan sesuatu. Kelelahan menurut Abu Ahmadi dan Widodo Supriyono adalah semacam peringatan dari jiwa kita kepada jiwa dan rasa yang sudah mempergunakan kekuatan secara maksimal (Ahmadi & Supriyono, 1991:39).

Kelelahan merupakan mekanisme perlindungan tubuh agar tubuh menghindari kerusakan lebih lanjut, sehingga dengan demikian terjadilah pemulihan (Suma'mur, 1996: 67). Kelelahan kerja akan menurunkan kinerja dan menambah tingkat kesalahan kerja. meningkatnya kesalahan kerja akan memberikan peluang terjadinya kecelakaan kerja dalam industri (Nurmianto, 2003: 264).

Kelelahan menunjukkan kondisi yang berbeda-beda dari setiap individu, tetapi semuanya bermuara pada kehilangan efisiensi dan penurunan kapasitas kerja serta ketahanan tubuh (Suma'mur, 1992:190). Perasaan kelelahan subjektif ditandai oleh adanya:

- a) pelemahan kegiatan : Perasaan berat dikepala, Menjadi lelah seluruh tubuh, kaki merasa berat, menguap, merasa kacau pikiran, menjadi mengantuk, merasakan beban pada mata, kaku dan canggung dalam gerakan, tidak seimbang dalam berdiri, dan mau berbaring.
- b) pelemahan motivasi : merasa susah berfikir, lelah bicara, menjadi gugup, tidak dapat berkonsentrasi, tidak dapat mempunyai perhatian terhadap sesuatu, cenderung untuk lupa, kurang kepercayaan, cemas terhadap sesuatu, tidak dapat mengontrol sikap, tidak dapat tekun dalam pekerjaan.
- c) adanya kelelahan fisik : sakit kepala, kekakuan di bahu, merasa nyeri di punggung merasa pernafasan tertekan, haus, suara serak, merasa pening, spasme dari kelopak mata, tremor pada anggota badan, dan merasa kurang sehat (Suma'mur, 1992:191).

Kelelahan akibat kerja yang dialami bisa menyebabkan ketidaknyamanan, gangguan dan kemungkinan mengurangi kepuasan dan performansi (Tarwaka, dkk, 2004:110). Kelelahan secara psikis lebih sukar dipahami dengan pengukuran yang objektif, tetapi pengaruhnya sama penting dengan kelelahan fisiologis karena kelelahan ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan mengganggu performansi kerja. Rasa bosan cenderung berfluktuasi selama jam kerja sesuai dengan tingkat motivasi, ketegangan mental, suasana hati dan persepsi mengenai tuntutan kerja pada karyawan. Data dari berbagai penelitian menyatakan bahwa rasa letih dan bosan cenderung paling sering dirasakan karyawan pada jam

keempat dan kedelapan selama delapan jam kerja sehingga diperlukan selingan istirahat menjelang tengah hari dan menjelang sore untuk mencegah timbulnya rasa letih dan kebosanan (McCormick & Ilgen, dalam Wexley & Yukl, 1984:542)

## 2. Tipe-tipe Kelelahan Kerja

Ada beberapa pendapat mengenai tipe kelelahan akibat kerja. Muchinsky (1987:678) menyatakan ada empat tipe kelelahan yakni:

- a) Kelelahan otot (*muscular fatigue*), disebabkan oleh aktivitas yang membutuhkan tenaga fisik yang banyak dan berlangsung lama.
- b) Kelelahan mental (*mental fatigue*), berhubungan dengan aktivitas kerja yang monoton.
- c) Kelelahan emosional (*emotional fatigue*), dihasilkan dari stres yang hebat dan umumnya ditandai dengan kebosanan.
- d) Kelelahan ketrampilan (*skills fatigue*), berhubungan dengan menurunnya perhatian pada tugas-tugas tertentu seperti tugas pilot atau pengontrol lalu lintas udara.

Menurut Schultz & Schultz (2001:312) ahli-ahli di bidang psikologi membagi kelelahan akibat kerja dalam dua tipe yakni :

- a) Kelelahan fisiologis yang disebabkan oleh kerja otot yang berlebihan.
- b) Kelelahan secara psikis, yang mirip dengan kebosanan.

### 3. Faktor Kelelahan Kerja

Menurut Nitisemo (1996:132) kelelahan akibat kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

a) Terlalu lama bekerja tanpa atau kurang istirahat

Apabila seseorang terlalu lama bekerja tanpa istirahat dengan sendirinya kelelahan akan bertambah sehingga produktivitas akan selalu menurun. Selain menimbulkan rasa lelah, bekerja terlalu lama tanpa istirahat juga dapat menimbulkan rasa bosan.

b) Bekerja secara rutin tanpa variasi

Suatu pekerjaan yang sifatnya rutin tanpa variasi lama –kelamaan akan menimbulkan rasa bosan. Kebosanan dapat menyebabkan lekas lelah. Oleh karena itu, untuk setiap pekerjaan yang sifatnya rutin harus selalu dilakukan penilaian kapan timbulnya rasa bosan. Dengan jalan mutasi, misalnya rasa bosan tersebut dapat dikurangkan atau dihilangkan.

c) Lingkungan kerja yang buruk

Lingkungan kerja yang baik dapat menimbulkan suasana kerja yang baik, hal mana berarti kelelahan dan kebosanan dalam bekerja akan berkurang. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk dapat menimbulkan suasana kerja yang kurang menyenangkan, hal mana berarti akan menambah kelelahan dan kebosanan dalam bekerja. Misalnya ruang kerja yang kotor, berbau, serta bising menyebabkan

suasana yang kurang menyenangkan sehingga kelelahan dan rasa bosan akan cepat timbul.

d) Konflik

Bila dalam kelompok kerja terjadi konflik, hubungan antara yang satu dan yang lain menjadi tegang dan kaku. Hal ini sudah tentu akan menimbulkan suasana kerja yang tidak menyenangkan. Suasana yang tidak menyenangkan ini sudah tentu cepat menimbulkan rasa lelah dan bosan dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan.

e) Kurang terpenuhinya kebutuhan materi dan nonmateri.

Pada umumnya seseorang mau bekerja karena ingin kebutuhannya, baik materi maupun nonmateri dapat terpenuhi. Seorang pekerja yang menerima kompensasi terlalu rendah sehingga tidak dapat mencukupi dirinya serta keluarganya secara layak akan turun semangat dan kegairahan kerjanya. Hal-hal yang dapat menyebabkan turunnya semangat dan kegairahan kerja antara lain: upah yang rendah, kurang penghargaan, tidak pernah diajak berpartisipasi, dan ketakutan akan masa depannya.

Kelelahan sendiri dapat dikurangi dengan berbagai cara yang ditunjukkan kepada keadaan umum dan lingkungan fisik di tempat kerja. Misalnya, banyak hal dicapai dengan pengaturan jam kerja, pemberian kesempatan istirahat yang tepat, kamar-kamar istirahat, masa-masa libur

dan rekreasi. Pengetrapan ergonomi dalam hal ini tempat duduk, meja, dan bangku-bangku kerja (Suma'mur, 1992:193).

Bila dalam jangka waktu yang lama individu terus-menerus melakukan gerakan yang sama maka sirkulasi darah menjadi terganggu, efisiensi kerja menjadi menurun dan individu tersebut menjadi cepat lelah.

#### **D. Hubungan antara Kepuasan Kerja, Kelelahan Kerja dan Kinerja**

Dessler, 1982 (dalam Handoko, 2008) menyatakan bahwa karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, serta berprestasi kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Kaswan (2012) dalam nurhayni dkk mengemukakan bahwa kinerja itu banyak dipengaruhi oleh karyawan puas, komitmen, loyal dan produktif. Dengan kata lain, pelanggan yang puas dihasilkan oleh karyawan yang puas.

Menurut Gibson (dalam Hendi dan Sahya, 2010) ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu: (1) faktor individu, meliputi kemampuan, keterampilan, latarbelakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang, (2) faktor psikologi, meliputi persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja, (3) faktor organisasi, meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan. Jadi, berdasarkan teori tersebut apabila kepuasan kerja yang merupakan faktor psikologi dapat tercapai akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Beberapa penelitian terhadap kepuasan dengan kinerja oleh Suyanto dkk (2011) dengan melakukan penelitian terhadap kepuasan kerja dan persepsi perawat dengan kinerja yang diketahui hasilnya variabel kepuasan kerja dan persepsi sama-sama mempengaruhi kinerja perawat. Nurhayni dkk (2012) yang juga melakukan penelitian terhadap kepuasan kerja dengan kinerja perawat rawat inap yang juga menyebutkan dari beberapa faktor, faktor kepuasan kerja mempengaruhi kinerja.

Sedangkan untuk kelelahan kerja akan menurunkan kinerja dan menambah tingkat kesalahan kerja. meningkatnya kesalahan kerja akan memberikan peluang terjadinya kecelakaan kerja dalam industri. (Nurmianto, 2003:264).

Kelelahan merupakan mekanisme perlindungan tubuh agar tubuh menghindari kerusakan lebih lanjut, sehingga dengan demikian terjadilah pemulihan (Suma'mur, 1996:67). Kelelahan kerja akan menurunkan kinerja dan menambah tingkat kesalahan kerja. meningkatnya kesalahan kerja akan memberikan peluang terjadinya kecelakaan kerja dalam industri. (Nurmianto, 2003:264). Kelelahan menunjukkan kondisi yang berbeda-beda dari setiap individu, tetapi semuanya bermuara pada kehilangan efisiensi dan penurunan kapasitas kerja serta ketahanan tubuh (Tarwaka, 2004:107).

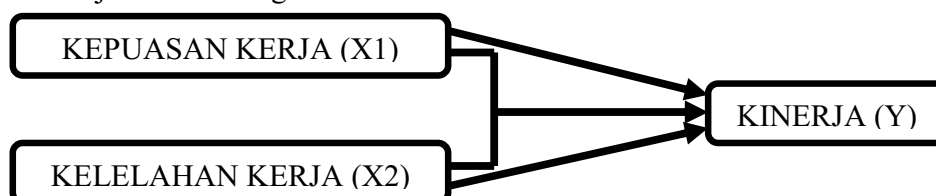
Beberapa penelitian yang mengatakan keterkaitan antara kelelahan kerja dengan kinerja adalah Dian & Solikhah (2012) melakukan penelitian terhadap

kelelahan kerja dengan kinerja perawat, dari penelitiannya diketahui adanya hubungan antara keduanya tetapi didalamnya terdapat ketidak seimbangan.

Dari hubungan antar variabel tersebut memiliki nilai atau pengaruh hubungan terhadap kinerja. Seperti kepuasan kerja memiliki hubungan positif terhadap kinerja, dan kelelahan kerja memiliki hubungan negative terhadap kinerja atau bahkan hubungan itu bisa sebaliknya.

#### E. Kerangka Teoritis

Berdasarkan pemaparan di atas diketahui adanya beberapa faktor yang berkaitan dengan kinerja. Beberapa faktor tersebut ada yang berkaitan dan ada pula yang tidak berkaitan. Dalam hal ini yang diambil dalam penelitian ini adalah kepuasan, kelelahan dan kinerja. Karena dari ketigannya memiliki hubungan sebagaimana dijelaskan dalam teori yang ada. Baik dari hubungan secara bersama ataupun secara tersendiri. Dimana hubungan tersebut memiliki pengaruh terhadap salah satu variabel, baik hubungan secara positif maupun hubungan negative. Hubungan tersebut dapat digambarkan kedalam kerangka teoritik mengenai hubungan kepuasan kerja dan kelelahan kerja dengan kinerja adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Kelelahan Kerja dengan Kinerja



Maksud dari gambar diatas adalah gambaran dari tiga variabel yang yang mempunyai keterkaitan atau hubungan satu sama lain. Hubungan tersebut secara postif berpengaruh terhadap kinerja atau tidak berpengaruh terhadap kinerja. Untuk yang pertama adalah menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dan kelelahan kerja dengan kinerja. Kedua yaitu menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja. Dan yang ketiga yaitu menjelaskan hubungan antara kelelahan kerja dengan kinerja.

#### **F. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka teoritis diatas pada penelitian ini penulis akan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan kelelahan kerja dengan kinerja perawat Rumah Sakit Swasta.
2. Terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja perawat Rumah Sakit Swasta.
3. Terdapat hubungan antara kelelahan kerja dengan kinerja perawat Rumah Sakit Swasta.