

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan suatu keadaan seorang karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu. (Robbins, 2005, h. 140)

Kreitner dan Kinicki (2003, h. 274) menjelaskan bahwa komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya. Para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat komitmen yang lebih tinggi. Selanjutnya, komitmen yang lebih tinggi dapat mempermudah terwujudnya produktivitas yang lebih tinggi.

Pengertian komitmen organisasi menurut Riggio (2000, h. 227) adalah semua perasaan dan sikap karyawan terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dimana mereka bekerja termasuk pada pekerjaan mereka.

Mowday, dkk (1982, h. 186) menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki arti lebih dari sekedar loyalitas yang pasif, tetapi melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasinya.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah perasaan seseorang berupa rasa berpihak dan memiliki keterikatan terhadap perusahaan atau organisasinya.

2. Aspek-aspek Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer (2003, h. 63) mengemukakan tiga aspek dalam komitmen organisasi antara lain :

- a) *Affective commitment*, terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional (*emotional attachment*). Keberadaan karyawan dalam perusahaan sangat tergantung dengan kesesuaian antara tujuan organisasi dan prinsip-prinsip hidup karyawan. Apabila terjadi perubahan tujuan organisasi kemungkinan akan berdampak pada karyawan, dikarenakan karyawan akan mencoba mencari kesesuaian prinsip dalam dirinya dengan tujuan organisasi tersebut. Kalau tetap terjadi kesesuaian maka keinginan untuk terus bekerja dalam perusahaan tetap ada, tetapi apabila terjadi ketidaksesuaian kemungkinan karyawan akan berpikir untuk mencari alternatif pekerjaan lain.
- b) *Continuance commitment*, muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain. Dengan kata lain karena mereka butuh melakukan hal tersebut karena tidak ada pilihan

lain. Dalam perkembangannya tingkat *continuance commitment* berhubungan dengan ketersediaan pilihan pekerjaan pada orang lain. Tingginya keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya menggambarkan rendahnya tingkat *continuance commitment*.

- c) *Normative commitment*, timbul dari nilai-nilai diri karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena ada kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang memang seharusnya dilakukan. Jadi karena dia merasa berkewajiban sehingga jika dia meninggalkan perusahaan dianggap bertentangan dengan pendapat umum.

Menurut Steers (1985, h. 53) komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu : identifikasi, keterlibatan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi atau perusahaannya.

a) Aspek Identifikasi

Rasa identifikasi yang diwujudkan dalam bentuk kepercayaan karyawan terhadap organisasi, dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para karyawan ataupun dengan kata lain perusahaan memasukkan pula kebutuhan dan keinginan karyawan dalam tujuan organisasinya. Maka dari itu, hal tersebut membuahkan suasana saling mendukung diantara para karyawan dengan organisasi. Lebih lanjut, suasana tersebut akan membawa karyawan dengan rela menyumbangkan sesuatu bagi

tercapainya tujuan organisasi, karena karyawan menerima tujuan organisasi yang dipercayai telah disusun demi memenuhi kebutuhan pribadi mereka pula.

b) Aspek Keterlibatan

Keterlibatan atau partisipasi karyawan dalam aktivitas-aktivitas keorganisasian juga penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan karyawan menyebabkan mereka akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja. Salah satu cara yang dapat dipakai untuk memancing keterlibatan karyawan adalah dengan memancing partisipasi mereka dalam berbagai kesempatan pembuatan keputusan, yang dapat menumbuhkan keyakinan pada karyawan bahwa apa yang telah diputuskan merupakan keputusan bersama. Disamping itu, karyawan merasakan diterima sebagai bagian utuh dari organisasi dan konsekuensi lebih lanjut, mereka merasa wajib untuk melaksanakan keputusan bersama karena adanya rasa terikat dengan yang mereka ciptakan (Sutarto, 1989, h.79).

Steers (1985, h. 53) dikatakan bahwa tingginya tingkat kehadiran mereka umumnya memiliki rasa keterlibatan yang tinggi pula. Mereka hanya absen jika mereka sakit hingga benar-benar tidak dapat masuk kerja. Jadi, tingkat kemangkiran yang

disengaja pada individu tersebut lebih rendah dibandingkan dengan pekerja yang keterlibatannya lebih rendah.

Ahli lain, Beynon (dalam Marchington, 1986, h. 61) mengatakan bahwa partisipasi akan meningkat apabila mereka menghadapi suatu situasi yang penting untuk mereka diskusikan bersama, dan salah satu situasi yang perlu didiskusikan bersama tersebut adalah kebutuhan serta kepentingan pribadi yang ingin dicapai oleh karyawan organisasi. Apabila kebutuhan tersebut dapat terpenuhi hingga karyawan memperoleh kepuasan kerja, maka karyawanpun akan menyadari pentingnya memiliki kesediaan untuk menyumbang usaha bagi kepentingan organisasi. Sebab hanya dengan pencapaian kepentingan organisasilah, kepentingan merekapun akan lebih terpuaskan.

c) Aspek Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun. Kesediaan karyawan untuk mempertahankan diri bekerja dalam perusahaan adalah hal yang penting dalam menunjang komitmen karyawan terhadap organisasi dimana mereka bekerja. Hal ini dapat diupayakan bila

karyawan merasakan adanya keamanan dan kepuasan di dalam organisasi tempat ia bergabung untuk bekerja.

Berdasarkan pada uraian diatas maka aspek-aspek komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer yaitu *affective commitment*, *continuance commitment* dan *normative commitment*. Sedangkan menurut Steers aspek - aspek komitmen digolongkan menjadi aspek identifikasi, aspek keterlibatan dan aspek loyalitas karyawan.

Dari pengertian-pengertian aspek-aspek di atas dapat disimpulkan bahwa *affective commitment* identik dengan aspek loyalitas karyawan bedanya , *continuance commitment* identik dengan aspek identifikasi dan *normative commitment* identik dengan aspek keterlibatan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Steers dan Porter (1983, h. 68) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah:

- a. Karakteristik personal yang meliputi pendidikan, dorongan berprestasi, masa kerja dan usia.
- b. Karakteristik kerja yang didalamnya terdapat tantangan kerja, umpan balik, stres kerja, identifikasi tugas, kejelasan peran, pengembangan diri, karir dan tanggung jawab.
- c. Karakteristik organisasi yang meliputi desentralisasi dan tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan.
- d. Sifat dan kualitas pekerjaan.

Berdasarkan pada uraian tersebut maka faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah pendidikan, masa kerja,

usia, dorongan berprestasi, tantangan kerja, umpan balik, stres kerja, identifikasi tugas, kejelasan peran, pengembangan diri, karir, tanggung jawab, desentralisasi, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, kualitas kerja, lingkungan kerja dan rekan sekerja. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah stres kerja.

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Stres mempunyai arti yang berbeda-beda bagi masing-masing individu. Menurut Anwar (1993, h. 93) stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Yoder dan Staudohar (2001, h. 308) mendefinisikan stres kerja adalah suatu tekanan akibat bekerja juga akan mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang, di mana tekanan itu berasal dari lingkungan pekerjaan tempat individu tersebut berada.

Beehr dan Franz (dikutip Tarupolo, 2002, h. 17), mendefinisikan stres kerja sebagai suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu. Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Jika seseorang / karyawan mengalami stres yang terlalu besar maka akan dapat mengganggu kemampuan seseorang / karyawan tersebut untuk menghadapi lingkungannya

dan pekerjaan yang akan dilakukannya (Handoko, 1997, h. 200).

Menurut Anoraga (2001, h. 108), stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Gibson dkk (1996, h. 339), menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan - perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Berdasarkan pada uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami oleh seseorang karena mengalami tekanan dari lingkungan kerja dan menimbulkan gejala-gejala tertentu, sehingga tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan optimal.

2. Gejala Stres Kerja

Menurut Suryana (2010, h. 98), gejala stres kerja adalah sebagai berikut:

a. Gejala fisik

Gejala fisik ditandai dengan seringnya sakit kepala yang berlebihan, baik menyeluruh maupun sebagian (*migrain*). Bahkan kepala terasa mau pecah. Selain itu, terjadi ketegangan pada otot-otot leher dan punggung, sulit bernapas, wajah pucat, serta cepat lelah.

b. Berlebihan dalam bertindak

Di luar gejala fisik, orang-orang yang stres seringkali bereaksi berlebihan. Baik dalam ucapan, komentar, saran maupun permohonan. Hal ini terjadi karena mereka berusaha mencari perhatian orang di sekelilingnya.

c. Kurang aktif

Orang-orang stres kadang justru terlihat kurang aktif. Sebagian lagi bahkan tidak aktif sama sekali mereka terlihat tidak mempunyai semangat dan tidak ada gairah untuk menyelesaikan pekerjaan.

d. Sangat aktif

Sebagian dari orang stres justru menjadi sangat aktif. Aktivitas mereka cenderung tidak terkontrol. Terkadang, mereka terlihat sangat giat bekerja, bahkan tahan berjam-jam di depan komputer. Meskipun terlihat aktif, mereka ini tidak produktif. Karena keaktifannya itu hanya untuk melampiaskan perasaannya yang tertekan.

Menurut Braham (dalam Handoyo, 2001, h. 68), gejala stres kerja dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

- a. Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung dan kehilangan energi.

- b. Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.
- c. Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
- d. Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan dan mudah menyalahkan orang lain.

Robbins (2005, h. 86), mengelompokkan gejala stres kerja ke dalam tiga aspek, yaitu:

a. Gejala fisiologikal

Yang termasuk dalam simtom-simtom ini yaitu:

- 1) Sakit perut
- 2) Detak jantung meningkat dan sesak nafas
- 3) Tekanan darah meningkat
- 4) Sakit kepala
- 5) Serangan jantung

Simtom-simtom pada fisiologikal memang tidak banyak ditampilkan, karena pada kenyataannya selain hal ini menjadi kontribusi terhadap kesukaran untuk mengukur stres kerja secara

objektif. Hal yang lebih menarik lagi adalah simtom fisiologikal hanya mempunyai sedikit keterkaitan untuk mempelajari perilaku organisasi. Berikut ini ada dua kategori simtom dari stres kerja yang lebih penting yaitu:

b. Gejala psikologikal

Adapun simtom-simtomnya sebagai berikut:

- 1) Kecemasan
- 2) ketegangan
- 3) Kebosanan
- 4) ketidakpuasan dalam bekerja
- 5) iritabilitas
- 6) menunda-nunda

Gejala-gejala psikis tersebut merupakan gejala yang paling sering dijumpai, dan diprediksikan dari terjadinya ketidakpuasan kerja. Karyawan kadang-kadang sudah berusaha untuk mengurangi gejala yang timbul, namun menemui kegagalan sehingga menimbulkan keputusan yang seolah-olah terus dipelajari, yang biasanya disebut dengan *learned helplessness* yang dapat mengarah pada gejala depresi Bodner & Mikulineer (dalam Robbins, 2005, h. 88)

c. Gejala Perilaku

Yang termasuk dalam simtom-simtom perilaku yaitu:

- 1) Meningkatnya ketergantungan pada alkohol dan konsumsi rokok
- 2) Melakukan sabotase dalam pekerjaan

- 3) Makan yang berlebihan ataupun mengurangi makan yang tidak wajar sebagai perilaku menarik diri.
- 4) Tingkat absensi meningkat dan performansi kerja menurun .
- 5) Gelisah dan mengalami gangguan tidur.
- 6) Berbicara cepat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa gejala stres kerja adalah : gejala fisiologis (fisik), gejala psikologis (emosional dan intelektual) dan gejala perilaku (interpersonal)

C. Hubungan Stres Kerja dengan Komitmen Organisasi

Setiap pekerjaan memiliki tekanan tersendiri bagi seorang karyawan. Tekanan tersebut dapat berupa tekanan fisik maupun tekanan mental. Tekanan yang dialami oleh karyawan dalam bekerja merupakan beban-beban kerja yang harus segera diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan. Organisasi memberikan tekanan kerja pada karyawan karena organisasi menginginkan adanya kemajuan untuk mencapai tujuan-tujuannya yang lebih baik. Akan tetapi tekanan kerja yang diberikan oleh organisasi terkadang tidak dapat diterima sepenuhnya oleh karyawan, maka hal ini yang membuat seorang karyawan menjadi stres.

Terjadinya stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan, adanya beberapa atribut tertentu dapat mempengaruhi daya stres seorang karyawan (Andraeni dalam Dewi, 2008, h. 10).

Dengan adanya stres kerja pada karyawan, maka karyawan akan merasakan berbagai gejala yang tidak nyaman sehingga tidak dapat bekerja dengan optimal. Apabila seorang karyawan mengalami gejala fisiologis seperti mudah lelah, sakit perut, sakit kepala dan keluar keringat dingin, sedangkan untuk gejala psikologis ditandai dengan merasa tegang, gugup, cemas, bosan dan tidak puas dengan hasil pekerjaannya serta gejala perilaku seperti mudah marah, nafsu makan berkurang, sering melamun, sering menunda pekerjaan dan sering absen, sehingga seorang karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Andaryani (2008, h. 3) menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Zajac (dalam Clugston, 2000, h. 6), Mathiew dan Zajac (dalam Assegaf, 2006, h. 3) serta penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Jamil (2003, h. 1). Semakin tinggi tingkat stres kerja yang dihadapi maka akan semakin menurunkan komitmen organisasi sebab individu menghadapi tekanan yang tinggi dalam bekerja sehingga akan menurunkan komitmennya. Hal ini disebabkan karena dengan adanya komitmen yang semakin menurun berarti rasa keterikatan seorang karyawan terhadap perusahaannya akan mengalami penurunan karena tekanan stres yang dihadapinya, jadi semakin tinggi stres akan membuatnya semakin merasa tidak betah dalam bekerja dan menurunkan komitmennya.

Penurunan kinerja ini akan berdampak pada tidak dapat fokusnya karyawan dalam bekerja. Hal ini mengakibatkan turunnya komitmen karyawan untuk bertahan dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Sebab komitmen karyawan pada organisasi merupakan salah satu sikap dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat untuk memelihara keanggotaannya pada organisasi tersebut. Jadi komitmen pada organisasi yang tinggi berarti memihakkan pada organisasi yang mempekerjakannya (Robbins, 2005, h. 92).

Aspek – aspek yang mempengaruhi menurunnya komitmen pada perusahaan apabila karyawan memiliki aspek *affective commitment*, *normative commitment* dan *continuance commitment* yang rendah. Aspek *affective commitment* yang rendah terjadi apabila karyawan tidak peduli dengan masalah yang dihadapi oleh perusahaan dan merasa terbebani dengan pekerjaan yang dilakukannya. Aspek *normative commitment* dapat dikatakan rendah apabila tidak adanya rasa penyesalan pada karyawan jika berhenti dari perusahaan dan hasil pekerjaan yang dikerjakannya tidak optimal. Sedangkan rendahnya aspek *continuance commitment* muncul apabila karyawan tidak terdorong menyelesaikan pekerjaan kantor di luar jam kerja dan karyawan tidak segan-segan pindah pekerjaan jika mendapatkan tawaran yang lebih baik. Jika karyawan memiliki sikap – sikap yang terdapat pada aspek – aspek tersebut, maka komitmen karyawan menurun terhadap perusahaan dan akan membuat perusahaan tidak sukses dalam mencapai tujuan-tujuannya di masa mendatang.

D. Hipotesis

Berdasarkan uraian – uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut :

Terdapat hubungan yang negatif antara stres kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan. Semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah komitmen organisasi dan sebaliknya.

