

## **BAB II**

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

#### **2.1. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka ini berisi landasan teori penelitian yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dialami oleh perusahaan dan disesuaikan dengan permasalahan yang diangkat dalam variabel penelitian ini yaitu stres kerja dan beban kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Teori-teori dalam penelitian ini memuat kajian ilmiah dari para ahli.

##### **2.1.1. Pengertian Manajemen**

Menurut Malayu S.P Hasibuan Manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang berarti mengatur (mengelola). Manajemen termasuk kelompok ilmu sosial dan proses, karena didalam manajemen terdapat adanya kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan, yaitu kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Kegiatan tersebut satu sama lainnya tidak dapat dipisahkan atau dengan kata lain saling berkaitan, sehingga akan membentuk suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu manajemen disebut sebagai sistem. Manajemen merupakan alat untuk pencapaian tujuan yang diinginkan perusahaan. Manajemen yang dilakukan dengan tepat akan memudahkan terwujudnya tujuan, visi dan misi perusahaan. Untuk dapat mewujudkan tujuan, visi dan misi perusahaan tersebut semua perlu dilakukan proses dan pengaturan yang didalamnya terdapat unsur-unsur manajemen yang terdiri dari: *man, money, method, materials, machines dan market* (6M).

Menurut Manullang (2013:5) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan

Ricky W. Griffin dalam Hurriyati (2013:7) mengemukakan bahwa: “Manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber daya organisasi dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien”.

Menurut Prawirosentono dan Primasari (2014:6) menyatakan manajemen adalah: “Suatu ilmu dan seni yang berkaitan dengan rangkaian aktivitas terpadu untuk mensinergikan tenaga manusia, sumber daya alam, dan teknologi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya serta dengan memperhatikan kelestarian lingkungan hidup”.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan oleh suatu organisasi.

#### **2.1.1.1 Fungsi Manajemen**

Menurut Robbins dan Mary Coulter dalam buku Management 11th edition (2012:37) fungsi manajemen meliputi: Perencanaan (*Planning*), koordinasi (*Organizing*), kepemimpinan (*Leading*), pengawasan (*Controlling*).

1. Perencanaan (*Planning*)

Mengidentifikasi tujuan-tujuan organisasi dan strategi-strategi organisasi dan mengalokasikan sejumlah sumber daya dalam organisasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.

2. Koordinasi (*Organizing*)

Memastikan bahwa tugas-tugas yang telah diberikan terlaksana dengan baik sesuai dengan struktur organisasi dalam hubungannya mencapai tujuan organisasi.

3. Kepemimpinan (*Leading*)

Fungsi manajemen leading berbicara tentang pentingnya interpersonal skill yang dimiliki oleh seorang manajer karena dalam fungsi manajemen yang satu ini berfungsi untuk menghubungkan sesuatu hal dengan hal-hal lain sehingga pekerjaan mereka menghasilkan sebuah pencapaian yang jelas dan terkait dengan pencapaian tujuan organisasi, agar terarah.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Melakukan pengawasan terhadap proses bekerja dan membuat perubahan yang dibutuhkan, secara singkat fungsi pengendalian dapat diartikan sebagai evaluasi.

### **2.1.1.2 Pengertian Manajemen Sumberdaya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di

dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memusatkan perhatian pada unsur manusia. Unsur manusia (*Man*) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu bagaimana proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu dan dapat memberikan kepuasan bagi semua pihak. Manajemen sumberdaya manusia diperlukan untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam organisasi, tujuannya adalah memberikan organisasi satuan kerja yang efektif.

Menurut A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2013:2), “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Selanjutnya menurut A.F Stoner yang dikutip oleh Sondang P. Siagian (2013:6), “Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya”.

Menurut Sedarmayanti (2015:13), menyatakan bahwa: “Manajemen Sumber daya Manusia (MSDM) adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian”.

Menurut Schuler dalam Edy Sutrisno (2016:6) mengartikan bahwa “Manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat”.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai ilmu dan seni dalam melakukan tindakan perencanaan, pengorganisasian dan pergerakan, penyusunan personalia dan pengendalian secara terarah melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

### **2.1.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa fungsi-fungsi yang harus diperhatikan. seperti yang dikemukakan oleh Malayu S.P Hasibuan (2016:21) meliputi:

#### **1. Fungsi Manajerial**

Untuk dapat melaksanakan tugas dan menjalankan perannya dengan baik dan benar, maka sebuah manajemen memiliki peran yang dapat mendukung dan membantu dalam penerapannya. Dalam manajemen terdapat beberapa bagian sebagai berikut:

##### **a. Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Perencanaan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.

c. Pengarahan (*Directing*)

Kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Mengatur aktifitas-aktifitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan.

2. Fungsi Operasional

Fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia merupakan dasar pelaksanaan MSDM yang efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia secara fungsional memiliki beberapa fungsi yang saling terkait satu sama lain dan operasional yang dijalankan oleh manajemen sumber daya manusia sesuai dengan fungsi yang dimilikinya.

Terdapat beberapa bagian sebagai berikut:

a. Pengadaan (*Procurement*)

Proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

b. Pengembangan (*Development*)

Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

c. Kompensasi (*Compensation*)

Pemberian balas jasa langsung (*Direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

d. Pengintegrasian (*Integration*)

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

e. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

f. Kedisiplinan

Merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

g. Pemberhentian (*Separation*)

Putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun.

#### **2.1.1.4 Tujuan Sumberdaya Manusia**

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara umum adalah untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai keberhasilan melalui orang

Sedarmayanti (2015:13), pendapat tersebut menyatakan sumber daya manusia merupakan sumber dari organisasi yang dimiliki kapabilitas bagaimana organisasi dapat berjalan dan mempergunakan kesempatan dalam mencapai tujuan. Menurut Sedarmayanti, (2015:13) secara khusus, manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk :

1. Memungkinkan organisasi mendapatkan dan mempertahankan karyawan yang cakap, dapat dipercaya, dan memiliki motivasi yang tinggi, seperti yang diperlukan.
2. Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang melekat pada manusia kontribusi, kemampuan, dan kecapakan mereka.
3. Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi meliputi prosedur perekrut dan seleksi “yang teliti”, sistem kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait “kebutuhan bisnis”.
4. Mengembangkan praktik manajemen dengan komitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah pihak terkait dalam organisasi bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerja sama dan kepercayaan mereka.
5. Menciptakan iklim, dimana hubungan yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajer dan karyawan.
6. Membantu organisasi menyeimbangkan dan mengadaptasi kebutuhan pihak terkait (pemiliki, lembaga atau wakil pemerintah, manajemen karyawan, pelanggan, pemasok, dan masyarakat luar).
7. Mengembangkan lingkungan, dimana kerjasama tim fleksibilitas dapat berkembang

8. Memastikan bahwa orang dinilai dan dihargai berdasarkan apa yang mereka lakukan dan mereka capai
9. Mengolah karyawan yang beragam, memperhitungkan perbedaan individu dan kelompok dalam kebutuhan penempatan, gaya kerja dan aspirasi.
10. Memastikan bahwa kesamaan tersedia untuk semua
11. Mengadopsi pendekatan etis untuk mengolah karyawan yang disarankan dapat perhatian untuk karyawan keadilan dan transportasi.
12. Mempertahankan dan memperbaiki kesejahteraan fisik dan mental karyawan.

Menurut Sadarmayanti (2015:14), manajemen sumber daya manusia dapat dijabarkan kedalam 4 tujuan operasional, yaitu :

1. Tujuan masyarakat (*Social Objective*)

Tujuan masyarakat adalah untuk bertanggungjawab secara sosial, dalam hal kebutuhan dari tantangan yang timbul dari masyarakat, maksudnya suatu organisasi yang berada dalam lingkungan masyarakat diharapkan membawa manfaat dan keuntungan dari masyarakat. Oleh sebab suatu organisasi yang berada di tengah-tengah masyarakat diharapkan mempunyai tanggungjawab dalam mengelola sumber daya manusianya agar mempengaruhi dampak negatif terhadap masyarakat.

2. Tujuan organisasi (*Organization Objective*)

Tujuan organisasi adalah melihat bahwa manajemen sumber daya manusia itu ada, maka perlu adanya kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan. Manajemen sumber daya manusia bukan suatu tujuan akhir dari suatu organisasi, yaitu sebagai suatu alat yang membantu tercapainya tujuan

dari organisasi secara keseluruhan. Suatu unit dari manajemen sumber daya manusia merupakan suatu organisasi yang diwujudkan untuk melayani bagian lain dalam organisasi.

3. Tujuan fungsi (*Functional Objective*)

Tujuan fungsi untuk memelihara kontribusi bagian lain agar mereka (sumber daya manusia) dalam tiap organisasi melaksanakan tugasnya secara optimal. Tujuan fungsi dari manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi diharapkan dalam menjalankan fungsinya dengan baik.

4. Tujuan personal (*Personal Objective*)

Tujuan fungsi untuk membantu karyawan dalam mencapai tujuan pribadinya, guna mencapai tujuan organisasi. Bekerja dalam suatu organisasi dalam memperoleh imbalan dalam bidang materil seperti sandang, pangan dan kebutuhan dan kebendaan lainnya, akan tetapi juga berbagai kebutuhan lainnya yang bersifat sosial, prestise, kebutuhan psikologis dan intelektual. Tujuan pribadi karyawan tersebut diharapkan dapat terpenuhi dan itu merupakan suatu motivasi pemeliharaan terhadap aparatur.

### **2.1.1.5 Peranan Sumber Daya Manusia**

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen.

Menurut Rivai Veithzal (2014:14) peran manajemen sumber daya manusia dalam menjalankan aspek MSDM, harus dikelola dengan baik sehingga kebijakan

dan praktik dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan perusahaan, yang meliputi kegiatan antara lain:

1. Melakukan analisis jabatan (menetapkan karakteristik pekerjaan masing-masing SDM).
2. Merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut calon pekerja.
3. Memberikan pengenalan dan penempatan pada karyawan baru.
4. Menetapkan upah, gaji, dan cara memberikan kompensasi.
5. Memberikan insentif dan kesejahteraan.
6. Melakukan evaluasi kinerja.
7. Mengomunikasikan, memberi penyuluhan, menegakkan disiplin kerja.
8. Memberikan pendidikan, pelatihan dan pengembangan.
9. Membangun komitmen kerja.
10. Memberikan keselamatan kerja dan jaminan kesehatan.
11. Menyelesaikan perselisihan perburuhan.
12. Menyelesaikan keluhan dan relationship karyawan.

### **2.1.2. Pengertian Stres kerja**

Stres kerja merupakan tekanan fisik dan psikologis yang dirasakan seseorang ketika menghadapi hambatan, tuntutan, atau peluang yang luar biasa. Setiap pegawai dapat mengalami stress dalam bekerja tergantung beban kerja dan kondisi lingkungan di perusahaan. Berikut adalah beberapa teori pengertian dari para ahli:

Menurut Robbins dan Judge (2013, hal 595) stres adalah kondisi dinamis dimana individu dihadapkan kepada, kesempatan, permintaan, atau sumber

yang berkaitan dengan apa yang individu inginkan dan yang di mana hasilnya adalah merasa sama-sama tidak pasti dan penting.

Menurut Greenberg (dalam Setiyana, V. Y. 2013: 384) stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stress kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stress pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stresor di luar organisasi.

Menurut Moorhead dan Griffin (2013:175), menyatakan bahwa: “stres kerja yaitu sebagai respon adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya”.

Menurut Siagian (2012) menyatakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Berdasarkan pengertian stres kerja menurut para ahli diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi atau situasi ketegangan yang dialami oleh karyawan. Hal ini diakibatkan karena adanya tuntutan dalam pekerjaan, adanya hambatan kerja yang tidak sesuai sehingga menimbulkan tekanan pada karyawan.

#### **2.1.2.1 Jenis Stres Kerja**

Quick dan Quick (1984) dalam Zainal dkk. (2014) mengategorikan jenis stres menjadi dua yaitu :

1. *Eustress* yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat Performance yang tinggi.
2. *Distress* yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian.

#### **2.1.2.2 Sumber Stres Kerja**

Sondang Siagian (2014:301) menggolongkan sumber sumber stres kerja berdasarkan asalnya, pertama berasal dari pekerjaan dan kedua berasal dari luar pekerjaan. Berikut berbagai hal yang yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaan:

1. Beban tugas yang terlalu berat
2. Desakan waktu
3. Penyeliaan yang kurang baik
4. Iklim kerja yang tidakk aman
5. Kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja
6. Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab
7. Ketidakjelasan peranan dan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi
8. Frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain didalam dan diluar kelompok kerjanya

9. Perbedaan nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi
10. Perubahan yang terjadi yang pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian.

Sedangkan sumber sumber stres yang berasal dari luar pekerjaan menurut Sondang Siagian (2014;322) meliputi:

1. Masalah keuangan.
2. Perilaku negatif anak anak.
3. Kehidupan keluarga yang tidak atau kurang harmonis.
4. Pindah tempat tinggal.
5. Ada anggota keluarga yang meninggal.
6. Kecelakaan.
7. Mengidap penyakit berat.

### **2.1.2.3 Pendekatan Stres Kerja**

Menurut Veithzal Rivai (2013:517) pendekatan stres kerja dapat dilakukan dengan dua acara, pertama pendekatan individual dan kedua melalui pendekatan perusahaan. Bagi individu penting dilakukan pendekatan karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan. Pendekatan individual meliputi :

1. Meningkatkan keimanan.
2. Melakukan meditasi dan pernapasan.
3. Melakukan kegiatan olahraga.
4. Melakukan relaksasi.
5. Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga.

6. Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan.

Bagi perusahaan bukan karena alasan kemanusiaan, tetapi juga karena pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan. Pendekatan perusahaan meliputi:

1. Melakukan perbaikan iklim organisasi.
2. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik.
3. Menyediakan sarana olahraga.
4. Melakukan analisis dan kejelasan tugas.
5. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan.
6. Melakukan restrukturisasi tugas.

#### **2.1.2.4 Upaya Penanggulangan Stres**

Stres kerja sampai pada titik tertentu merupakan faktor pemicu peningkatan kepuasan kerja dan kinerja karyawan akan tetapi apabila melewati ambang stres, keberadaan stres akan menjadi pemicu terjadinya permasalahan yang tentu saja akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja kemudian kinerja. Oleh karena itu perlu diadakan upaya untuk menanggulangi stres kerja sehingga tidak berdampak negatif. Menurut Sondang P. Siagian (2014: 302) berbagai langkah yang dapat diambil oleh bagian kepegawaian untuk mengatasi stres yang dihadapinya adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijaksanaan manajemen dalam membantu para karyawan menghadapi berbagai stres
2. Menyampaikan kebijaksanaan tersebut kepada seluruh karyawan sehingga

3. Mereka mengetahui kepada siapa mereka dapat meminta bantuan dan dalam bentuk apa jika mereka menghadapi stres.
4. Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala-gejala stres di kalangan para bawahannya dan dapat mengambil langkah-langkah tertentu sebelum stres itu berdampak negatif terhadap prestasi kerja para bawahannya itu.
5. Melatih para karyawan untuk mengenali dan menghilangkan sumber sumber stres.
6. Terus menerus membuka jalur komunikasi dengan para karyawan sehingga mereka benar benar diikutsertakan untuk mengatasi stres yang dihadapinya.
7. Memantau terus menerus kegiatan organisasi shingga kondisi yang dapat menjadi sumber stres dapat diidentifikasi dan dihilangkan secara dini.
8. Menyempurnakan rancang bangun tugas dan tata ruang kerja sedemikian rupa sehingga berbagai sumber stres yang berasal dari kondisi kerja dapat dihindari..
9. Menyediakan jasa bantuan bagi para karyawan yang bersangkutan.

Upaya penanggulangan stress sebaiknya dilakukan oleh perusahaan agar bisa meningkatkan kinerja karyawan yang mana akan berdampak pula terhadap motivasi dan kepuasan kerja.

#### **2.1.2.5 Gejala Stres Kerja**

Menurut Robbins dan Timothy dalam Priana (2015:12) gejala dari stres dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu:

### 1. Gejala fisiologis

Gejala fisiologi adalah gejala awal yang dapat diamati, terutama pada penelitian medis dan ilmu kesehatan. Stres cenderung berakibat pada perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta yang lebih berat lagi terjadinya serangan jantung.

### 2. Gejala Psikologis

Dari segi psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal itu merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda. Bukti menunjukkan bahwa ketika orang ditempatkan dalam pekerjaan dengan tuntutan yang banyak dan saling bertentangan atau dimana ada ketidakjelasan tugas, wewenang dan tanggung jawab pemegang jabatan, maka stres maupun ketidakpuasan akan meningkat.

### 3. Gejala Perilaku

Gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, absensi, kemangkiran dan tingkat keluarnya karyawan juga perubahan dalam kebiasaan makan, merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah dan gangguan tidur.

#### **2.1.2.6 Penyebab Stres Kerja**

Menurut Mangkunegara (2013) penyebab stres yaitu :

1. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat,

2. Waktu kerja yang mendesak,
3. Kualitas pengawasan kerja yang rendah,
4. Iklim kerja yang tidak sehat,
5. Otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab,
6. Konflik kerja,
7. Perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja.

Sedangkan menurut Hasibuan (2016) faktor-faktor penyebab stres yaitu :

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan,
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar,
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai,
4. Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok,
5. Balas jasa yang terlalu rendah,
6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain-lain.

#### **2.1.2.7 Dampak Stres Kerja**

Menurut Margiati (1999) dalam Zainal dkk, (2014) stress pada karyawan akan berdampak sebagai berikut :

1. Bekerja melewati batas kemampuan.
2. Terlambat masuk kerja yang sering.
3. Ketidakhadiran pekerjaan.
4. Kesulitan membuat keputusan.
5. Kesalahan yang sembrono.
6. Kelalaian menyelesaikan pekerjaan.

7. Lupa akan janji yang telah dibuat dan kegagalan diri sendiri.
8. Kesulitan berhubungan dengan orang lain.
9. Kerisauan tentang kesalahan yang dibuat.
10. Menunjukkan gejala fisik seperti pada alat pencernaan, tekanan darah tinggi, radang kulit, radang pernafasan.

#### **2.1.2.8 Cara Mengelola Stres di Tempat Kerja**

Berikut ini cara mengelola stres di tempat kerja menurut Moorhead dan Griffin (2013) yaitu :

1. Strategi untuk mengatasi stres secara individu dapat dilakukan dengan berolahraga, rekreasi, manajemen waktu, manajemen peran, kelompok dukungan.
2. Strategi untuk mengatasi stres secara organisasi dapat dilakukan dengan program institusional dan program kolateral. Program institusional dapat dilakukan dengan desain kerja, jadwal kerja, budaya, pengawasan. Sedangkan program kolateral dapat dilakukan program manajemen stres, program peningkatan kesehatan, cuti panjang dan program-program lainnya.

Berikut ini strategi mengelola stres dengan melakukan pendekatan individual dan pendekatan organisasional Zainal dkk. (2014) yaitu :

##### **1. Pendekatan Individual**

Seorang karyawan dapat berusaha sendiri untuk mengurangi level stresnya dengan cara pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial.

##### **2. Pendekatan Organisasional**

Beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen. Oleh karena itu strategi yang digunakan oleh manajemen untuk mengurangi stres karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan.

#### **2.1.2.9 Dimensi dan Indikator stres kerja**

Menurut Robbins dan Judge (2013, hal 595), stres kerja memiliki tiga dimensi yaitu:

1. Faktor lingkungan, dengan indikator : *Economic Uncertainties, Political Uncertainties, dan Technological Uncertainties.*
2. Faktor organisasi, dengan indikator : *Task demand, Role demand, dan interpersonal demand.*
3. Faktor personal, dengan indikator : *family issues, personal economic problems, dan inherent personality characteristics.*

#### **2.1.3 Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Utomo (2008) beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu.

Harry G et, al yang dialih bahasakan oleh Tarwaka (2014:106) menyatakan bahwa beban kerja adalah beban yang ditanggung tenaga kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaannya.

Menurut Meshkati dalam Tarwaka (2015), beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbedabeda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energy yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*.

Menurut Hart dan Staveland dalam Tarwaka (2015), bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja.

Berdasarkan yang dikemukakannya beberapa definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

### **2.1.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Hart dan Staveland dalam Tarwaka (2015), menjelaskan bahwa tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah tuntutan tugas, usaha dan performasi.

1. Faktor tuntutan tugas (*Task demands*).

Argumentasi berkaitan dengan faktor ini adalah bahwa beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.

2. Usaha atau tenaga (*Effort*).

Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *Effort*.

3. Performansi.

Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan tingkat performansi yang akan dicapai. Bagaimanapun juga, pengukuran performansi sendirian tidaklah akan dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap.

### **2.1.3.2 Pengukuran Beban Kerja**

Menurut Nursalam (2011), ada tiga cara yang dapat digunakan untuk menghitung beban kerja secara personel antara lain sebagai berikut.

1. *Work Sampling*

Teknik ini dikembangkan pada dunia industri untuk melihat beban kerja yang dipangku oleh personel pada suatu unit, bidang maupun jenis tenaga tertentu. Pada metode work sampling dapat diamati hal-hal spesifik tentang pekerjaan antara lain:

- a. Aktivitas apa yang sedang dilakukan personel pada waktu jam kerja.
- b. Apakah aktivitas personel berkaitan dengan fungsi dan tugasnya pada waktu jam kerja.
- c. Proporsi waktu kerja yang digunakan untuk kegiatan produktif atau tidak produktif.
- d. Pola beban kerja personel dikaitkan dengan waktu dan jadwal jam kerja.

Untuk mengetahui hal-hal tersebut perlu dilakukan survei tentang kerja personel dengan langkah-langkah sebagai berikut

- a. Menentukan jenis personel yang akan di survey.
- b. Bila jumlah personel banyak perlu dilakukan pemilihan sampel sebagai subjek personel yang akan diamati dengan menggunakan metode simple random sampling untuk mendapatkan sampel yang *representative*.
- c. Membuat formulir kegiatan perawat yang dapat diklasifikasikan sebagai kegiatan produktif dan tidak produktif dapat juga dikategorikan sebagai kegiatan langsung dan tidak langsung.
- d. Melatih pelaksana peneliti tentang cara pengamatan kerja dengan menggunakan work sampling.
- e. Pengamatan kegiatan personel dilakukan dengan interval 2-15 menit tergantung karekteristik pekerjaan yang dilakukan.

Pada teknik work sampling kita akan mendapatkan ribuan pengamatan kegiatan personel yang kita amati. Karena besarnya jumlah pengamatan kegiatan penelitian akan didapatkan sebaran normal sampel pengamatan kegiatan penelitian. Artinya data cukup besar dengan sebaran sehingga dapat dianalisis dengan baik. Jumlah pengamatan dapat dihitung.

## 2. *Time And Motion Study*

Pada teknik ini kita mengamati dan mengikuti dengan cermat tentang kegiatan yang dilakukan oleh personel yang sedang kita amati. Melalui teknik ini akan didapatkan beban kerja personel dan kualitas kerjanya. Langkah-langkah melakukan teknik ini yaitu:

- a. Menentukan personel yang akan diamati untuk menjadi sampel dengan metode purposive sampling.
- b. Membuat formulir daftar kegiatan yang akan dilakukan oleh setiap personel.
- c. Daftar kegiatan tersebut kemudian diklasifikasikan seberapa banyak personel yang melakukan kegiatan tersebut secara baik dan rutin selama dilakukan pengamatan.
- d. Membuat klasifikasi atas kegiatan yang telah dilakukan tersebut menjadi kegiatan medis, kegiatan keperawatan dan kegiatan administrasi.
- e. Menghitung waktu objektif yang diperlukan oleh personel dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

Penelitian dengan menggunakan teknik ini dapat digunakan untuk melakukan evaluasi tingkat kualitas suatu pelatihan atau pendidikan yang bersertifikat atau bisa juga digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan suatu metode yang ditetapkan secara baku oleh suatu instansi seperti rumah sakit.

## 3. *Daily Log*

*Daily log* atau pencatatan kegiatan sendiri merupakan bentuk sederhana work sampling yaitu pencatatan dilakukan sendiri oleh personel yang diamati. Pencatatan meliputi kegiatan yang dilakukan dan waktu yang diperlukan untuk

melakukan kegiatan tersebut. Penggunaan ini tergantung kerjasama dan kejujuran dari personel yang diamati. Pendekatan ini relatif lebih sederhana dan biaya yang murah. Peneliti biasa membuat pedoman dan formulir isian yang dapat dipelajari sendiri oleh informan. Sebelum dilakukan pencatatan kegiatan peneliti menjelaskan tujuan dan cara pengisian formulir kepada subjek personal yang diteliti, tekankan pada personel yang diteliti yang terpenting adalah jenis kegiatan, waktu dan lama kegiatan, sedangkan informasi personel tetap menjadi rahasia dan tidak akan dicantumkan pada laporan penelitian. Menuliskan secara rinci kegiatan dan waktu yang diperlukan merupakan kunci keberhasilan dari pengamatan dengan *daily log*.

### **2.1.3.3 Indikator Beban Kerja**

Menurut Putra (2012) ada 4 indikator dalam beban kerja yaitu:

#### **1. Target yang Harus Dicapai**

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, melinting, mengepak dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

#### **2. Kondisi Pekerjaan**

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

### 3. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).

### 4. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

#### **2.1.3.4 Dimensi Beban Kerja**

Menurut Harry G et, al yang dialih bahasakan oleh Tarwaka (2014:106) ada 3 dimensi beban kerja yang terdiri dari sebagai berikut :

1. Beban mental dengan indikator: frekuensi datangnya pekerjaan dan konsentrasi yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Beban waktu dengan indikator : gangguan dari lingkungan sekitar selama melakukan pekerjaan dan menyelesaikan dua pekerjaan atau lebih.
3. Beban psikis dengan indikator : adanya rasa bingung dalam menyelesaikan pekerjaan dan resiko pekerjaan.

#### **2.1.4 Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi suatu perusahaan maupun organisasi, khususnya kinerja karyawan yang bisa membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja perusahaan. Ada beberapa definisi

mengenai kinerja yang dijelaskan oleh beberapa ahli, berikut adalah beberapa definisi kinerja :

Menurut Mangkunegara (2014:9) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Veitzhal Rivai (2014:406), menyatakan bahwa:“Kinerja didefinisikan sebagai catatan hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu”.

Kinerja menurut Fahmi (2014) adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Menurut Simanjuntak (2005) dalam Widodo (2015) Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Simanjuntak juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

Berdasarkan beberapa pengertian kinerja dari para ahli diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam periode waktu tertentu berdasarkan persyaratan pekerjaan yang telah ditentukan.

#### **2.1.5.1 Faktor yang mempengaruhi kinerja**

Berikut faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (2013) adalah sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan, secara psikologis kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realiti (*skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Jadi, jika seorang pemimpin atau karyawan tersebut mempunyai potensi atau keahlian dalam bekerja di suatu organisasi bisa jadi akan meningkatkan kemajuan dari organisasi tersebut.
2. Faktor Motivasi, motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Widodo (2015) adalah sebagai berikut :

1. Sasaran: adanya rumusan sasaran yang jelas tentang apa yang diharapkan oleh organisasi untuk dicapai.
2. Standar: apa ukurannya bahwa seseorang telah berhasil mencapai sasaran yang diinginkan.
3. Umpan balik: informasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan upaya mencapai sasaran sesuai standar yang telah ditentukan.
4. Peluang: beri kesempatan orang itu untuk melaksanakan tugasnya mencapai sasaran tersebut.
5. Sarana: sediakan sarana yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugasnya.

6. Kompetensi: beri pelatihan yang efektif, yaitu bukan sekedar belajar tentang sesuatu, tetapi belajar bagaimana melakukan sesuatu.

#### **2.1.5.2 Jenis Kinerja**

Dalam suatu organisasi dikenal ada tiga jenis kinerja yang dapat dibedakan Moeheriono (2010:63) yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja operasional, kinerja yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan seperti modal, bahan baku, teknologi dan lain sebagainya.
2. Kinerja administratif, kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi, termasuk didalamnya struktur administratif yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggung jawab dari orang menduduki jabatan. Selain itu, berkaitan dengan kinerja mekanisme aliran informasi antar unit kerja dalam organisasi.
3. Kinerja strategik, kinerja ini berkaitan atas kinerja perusahaan dievaluasi ketepatan perusahaan, khususnya secara strategi perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya. Sehingga dengan keberhasilan kinerja strategik, perusahaan bisa mencapai keunggulan bersaingnya dan bisa menjadii perusahaan yang menjadi contoh bagi perusahaan pesaingnya.

#### **2.1.5.3 Metode Penilaian Kinerja**

Menurut Veithzal Rivai (2014:415), teknik – teknik penilaian kinerja meliputi:

1. Skala peringkat (*Rating scale*), para penilai diharuskan melakukan suatu penilaian yang berhubungan dengan hasil kerja karyawan dalam skala – skala tertentu, mulai dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi.
2. Daftar pertanyaan (*Cheklis*), penilai memilih kata atau pernyataan yang menggambarkan karakteristik dan hasil kerja karyawan.
3. Metode dengan pilihan terarah (*Forced Choice Method*), metode ini mengharuskan penilai untuk memilih pernyataan yang paling sesuai dengan pasangan pernyataan tentang karyawan yang dinilai.
4. Metode peristiwa kritis (*Critical Incident Methode*), merupakan pemilihan yang mendasarkan pada catatan kritis penilai atas perilaku karyawan.
5. Metode catatan prestasi, berkaitan erat dengan metode peristiwa kritis, yaitu catatan penyempurnaan, yang banyak digunakan terutama oleh para profesional, misalnya penampilan, peran kepemimpinan, kemampuan bicara dan aktivitas lain yang berhubungan dengan pekerjaan.
6. Skala peningkatan yang dikaitkan dengan tingkah laku (*Behaviorally Anchored Rating Scale – BARS*), merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja karyawan untuk satu kurun waktu tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.
7. Metode peninjauan lapangan (*Field Relew Method*), spesialis SDM mendapat informasi dari atasan langsung perihal prestasi karyawan, lalu mengevaluasi berdasarkan informasi tersebut.
8. Tes dan observasi prestasi kerja (*Performance Test Observation*), pertimbangan dan keterbatasan penilaian prestasi dapat didasarkan pada tes

pengetahuan dan keterampilan, berupa tes tertulis dan peragaan, syaratnya tes harus valid dan reliabel.

9. Pendekatan evaluasi komparatif (*Comparative Evalupproach*), mengutamakan perbandingan prestasi kerja seseorang dengan karyawan lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis.

#### **2.1.5.4 Hambatan Penilaian Kinerja**

Ada berbagai kemungkinan kesalahan yang dapat terjadi menurut Wilson Bangun (2013:246), yaitu :

1. Kesalahan penilai, beberapa kecenderungan kesalahan penilaian yang harus diperhatikan yaitu :
  - a) *Hallo efect*, yaitu kesalahan dilakukan manajer karena menggunakan hanya satu faktor mewakili faktor lain dalam mengambil keputusan untuk menentukan kinerja seseorang.
  - b) Kecenderungan penilaian terpusat, yaitu ada penilai yang enggan memberi nilai kinerja bawahannya baik atau buruk, sehingga memberikan penilaian rata – rata walaupun kinerjanya bervariasi.
  - c) Bisa terlalu lunak dan keras, yaitu ada sebagian penilai memberikan penilaian sangat baik atau sangat buruk saja, karena ada penilai bersifat murah hati dan keras hati.
  - d) Pengaruh kesan terakhir, yaitu bila seseorang penilai memberikan penilaian atas dasar kejadian yang terjadi terakhir sekali. Perlakuan yang terjadi terdahulu bukan merupakan pertimbangan dalam pemberian nilai.

- e) Prasangka pribadi, yaitu ada suatu faktor tertentu yang membuat penilai yang tidak benar dilakukan oleh penilai, seperti perbedaan jenis kelamin, ras, agama dan kebangsaan.
- 2. Kesalahan kontras, yaitu penilai menggunakan penilaian kepada perbandingan kinerja seorang karyawan ke atas karyawan lainnya, bukannya berdasarkan standar kinerja.
- 3. Kesalahan serupa dengan saya, yaitu penilai terpengaruh atas sifat – sifat serupa atau mirip dengan dirinya. Tentu, menguntungkan bagi karyawan yang memiliki sifat yang sama dengan penilai.

#### **2.1.5.5 Cara mengatasi hambatan penilaian kinerja**

Menurut Veithzal Rivai (2014:210), beberapa cara menghindari permasalahan penilaian kinerja karyawan yaitu :

- 1. Pelajari dan pahami potensi permasalahan dan solusinya.
- 2. Gunakanlah alat peringkat yang tepat, setiap alat memiliki kelebihan dan kekurangannya sendiri.
- 3. Latihlah penilai untuk mengurangi terjadinya kesalahan atau distorsi yang dilakukan saat penilaian. Selain itu mengurangi efek faktor luar seperti tekanan serikat pekerja dan batasan waktu.

#### **2.1.5.6 Dimensi dan Indikator Kinerja**

Menurut Umar yang dikutip oleh Mangkunegara (2014:18), terdapat dua aspek atau dimensi standar kinerja karyawan, dan kemudian dikembangkan menjadi beberapa indikator, antara lain:

1. Kualitas dengan indikator : kerapihan, ketelitian dan hasil kerja.
2. Kuntitas dengan indikator : kecepatan dan kemampuan.
3. Tanggung jawab dengan indikator : hasil kerja dan pengambilan keputusan.
4. Kerja sama dengan indikator jalinan kerjasama dan kekompakan.
5. Inisiatif dengan indikator bekerja tanpa menunggu perintah dari atasan.

### 2.1.5.7 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian dan judul penelitian	Persamaan variabel yang diteliti	Perbedaan variabel yang diteliti	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap Kinerja pada PT Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa  Riny Chandra. (2017) Junal manajemen dan keuangan Vol. 6 No.1	1. Stres Kerja 2. Beban Kerja 3. Kinerja	Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukan secara simultan beban kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance.
2.	Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja Karyawan di PT. Sucifindo cabang Bandung  Moh Rizal Arfani Bachruddin Saleh Luturlean (2018) Jurnal Manajemen: Vol.5 No.2	1. Stres Kerja 2. Beban kerja 3. Kinerja	Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukan bahwa Stres Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sucifindo cabang Bandung
3.	Pengaruh stres kerja dan koflik kerja terhadap kinerja karyawan di PT. SAI Indonesia  Siti Krisnawati dan Yuyun Tri Lestari (2016) Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol. 3 No. 2	1. Stres Kerja 2. Kinerja	1. konflik kerja 3. Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel Lanjutan

No	Penelitian dan judul penelitian	Persamaan variabel yang diteliti	Perbedaan variabel yang diteliti	Hasil Penelitian
4.	Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado  Fernando Reinhard (2017) Jurnal Emba Vol.5 No.2	1. beban kerja 2. Kinerja	1. Lingkungan kerja 2. Objek Penelitian	Hasil Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sabar Ganda Manado.
5	Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. LieFung Surabaya  Jerry chandra (2012) Jurnal Ilmiah Manajemen Vol.1 No. 5	1. Stres Kerja 2. Kinerja	1. Kepuasan Kerja 2. Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial, stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pada PT. LieFung
6	Pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Hikari Teknologi Indonesia  Julvia (2016) Jurnal ilmiah manajemen bisnis Vol. 16 No. 1	1. Stres Kerja 2. Kinerja Karyawan	1. Konflik Kerja 2. Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Hikari Teknologi Indonesia
7.	Pengaruh beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja Karyawan pada PT. Perkebuna Nusantara x pabrik gula lestari Di nganjuk  Diyah Ayu (2018) Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 6 No. 4	1. Beban Kerja 2. .Kinerja	1. Dukungan social 2. Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukn bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja Karyawan pada PT. Perkebuna Nusantara x pabrik gula lestari nganjuk
8	Pengaruh kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja pada karyawan PT. Arashoes Semarang Indonesia  Theresia Dwi Putri (2018) Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol. 7 No. 3	1. Stres Kerja 2. Kinerja	1. Kompetensi 2. Objek Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, di PT. Ara Shoes Indonesia Semarang

Tabel Lanjutan

NO	Penelitian dan judul penelitian	Persamaan variabel yang diteliti	Perbedaan variabel yang diteliti	Hasil Penelitian
9	<p>Pengaruh Karakteristik Individu, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sirkulasi Kompas Gramedia Makassar</p> <p>Sukaini, Mattalatta dan Akmal (2018) <i>Journal of Management</i> Vol. 1 No. 1</p>	<p>1. Beban Kerja 2. Kinerja</p>	<p>1. Karakteristik individu 2. Lingkungan Kerja. 3. Objek Penelitian</p>	<p>Berdasarkan penelitian ini, diketahui bahwa Beban Kerja dan Kepuasan Kerja memiliki kontribusi yang signifikan secara bersamaan atau individual dengan Kinerja,</p>
10	<p><i>Impact of Workload and Job Complexity on Employee Job Performance with the Moderating Role of Social Support and Mediating Role of Job Stress: in Travel agencies</i> Shabbir, Benish</p>	<p>1. <i>Workload</i> 2. <i>Employee Job Performance</i></p>	<p>1. <i>Job Complexity</i> 2. Objek Penelitian</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan kompleksitas pekerjaan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kinerja</p>
11	<p>Pengaruh beban kerja, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. EX Batam Indonesia.</p> <p>Nainggolan, Nora Pitri. (2018) Jurnal Akutansi Belerang Vol. 2 No. 2</p>	<p>1. Beban kerja 2. Kinerja Karyawan</p>	<p>1. Lingkungan kerja 2. Objek Penelitian</p>	<p>hasil menunjukkan bahwa berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan</p>
12	<p>Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bina Centra Swakarsa</p> <p>Uzzah Roni Amalia (2016) Jurnal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen Vol. 4 No. 1</p>	<p>1. Stres kerja 2. Kinerja Karyawan</p>	<p>1. Kepuasan Kerja 2. Objek Penelitian</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan stress kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bina Centra Swakarsa.</p>

Tabel Lanjutan

NO	Penelitian dan judul penelitian	Persamaan variabel yang diteliti	Perbedaan variabel yang diteliti	Hasil Penelitian
13	<i>The Influence of Job Stress on Employees Performance in Pakistan in the industrial sector of Pakistan</i>  Qadoos. ( 2015) <i>American Journal of Social Science Research</i> Vol. 1 No. 4	1. Stres Kerja 2. Kinerja Karyawan	1. Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara stres kerja dan kinerja karyawan
14	Pengaruh konflik peran, konflik kerja dan stres kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Air manado  Marsello, Tamauka (2015) <i>Jurnal Emba</i> Vol. 3 No. 3	1. Stres kerja 2. Kinerja Karyawan	1. konflik peran 2. Konflik kerja	Hasil penelitian menunjukan bahwa Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Air Manado
15	Pengaruh karakteristik individu, beban kerja dan Lingkungan kerja Terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan wilayah (KPW) Jawa Barat Selatan  Deri Firmansyah. dan Rahma Wahdiniwaty. (2017) <i>Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Unikom</i> Vol. 02 No. 02	1. Beban kerja 2. Kinerja karyawan	1. Karakteristik Individu 2. Lingkungan kerja 3. Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukan bahwa beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan wilayah (KPW) Jawa Barat Selatan
16	Analisis pengaruh beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. HSP Academy.  Dwi Putri Rahmadini dan Idi Setyo Utomo. ( 2014) <i>Jurnal Ilmu Manajemen</i> Vol. 2 No. 2	1. Stress kerja 2. Beban kerja 3. Kinerja Karyawan	1. motivasi 2. Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. HSP Academy

**Tabel Lanjutan**

NO	Penelitian dan judul penelitian	Persamaan variabel yang diteliti	Perbedaan variabel yang diteliti	Hasil Penelitian
17	Pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Wenangcemerlangpress.  Indah Liana Sari (2017) Jurnal Emba Vol. 5 No. 3	1. Stres kerja 2. Kinerja karyawan	1. Lingkungan kerja 2. Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wenangcemerlang press
18	Study of Work Stress in Employees of Business Organizations of Matsasya Industrial Area Alwar District Rajasthan  Negi, Karan Singh (2014) International Journal of Management Vol. 4 No. 2	1. Stres kerja 2. Kinerja karyawan	1. Iklim organisasi 2. Objek Penelitian	Adanya pengaruh stres kerja dan terhadap kinerja karyawan Area Industri Matsasya Distrik Alwar Rajasthan

Sumber : hasil data yang diolah oleh peneliti

## 2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan dasar pemikiran yang disintesis dengan observasi dan telaah pustaka. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan dari beberapa konsep tersebut.

### 2.2.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja

Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas yang tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu

untuk menyelesaikan tugas dan tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres. Higgins dalam Umar (2011:259) berpendapat bahwa terdapat hubungan langsung antara stres kerja dan kinerja karyawan. Stres kerja yang tinggi akan menurunkan kinerja karyawan, artinya apabila stres menjadi terlalu besar, kinerja akan mulai menurun. Karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrem adalah kinerja menjadi nol, karyawan menjadi tidak kuat lagi bekerja, putus asa, bahkan mengundurkan diri.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Liana Sari (2017) yang berjudul pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja Karyawan pada PT. Wenangcemerlang Press, hasil penelitian menunjukkan variabel stres kerja secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. selain itu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siti Krisnawati dan Yuyun Tri Lestari (2016) yang berjudul Pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan di PT. SAI Indonesia Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **2.2.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawa**

Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu (Irwandy, 2006). Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai

menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Menurut Lisnayetti dan Hasan Basari (2013), bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang karyawan akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fernando Reinhard. (2017) yang berjudul Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sabar Ganda Manado, hasil penelitian menunjukkan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Adapun pada penelitian yang dilakukan oleh Diyah Ayu. (2018) mengenai Pengaruh beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja Karyawan pada PT. Perkebuna Nusantara x pabrik gula lestari Di nganjuk hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja Karyawan pada PT. Perkebuna Nusantara x pabrik gula lestari nganjuk.

#### **2.2.4 Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Stres dapat berdampak secara psikologis yakni mengarah pada kinerja karyawan. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga akan mengakibatkan kinerja karyawan menurun. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (turnover tinggi).

Beban pekerjaan yang terlalu sulit untuk dikerjakan dan teknologi yang tidak menunjang dengan baik sering menjadi sumber stres bagi karyawan.

Menurut Lisnayetti dan Hasan Basari (2013) bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang karyawan akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut.

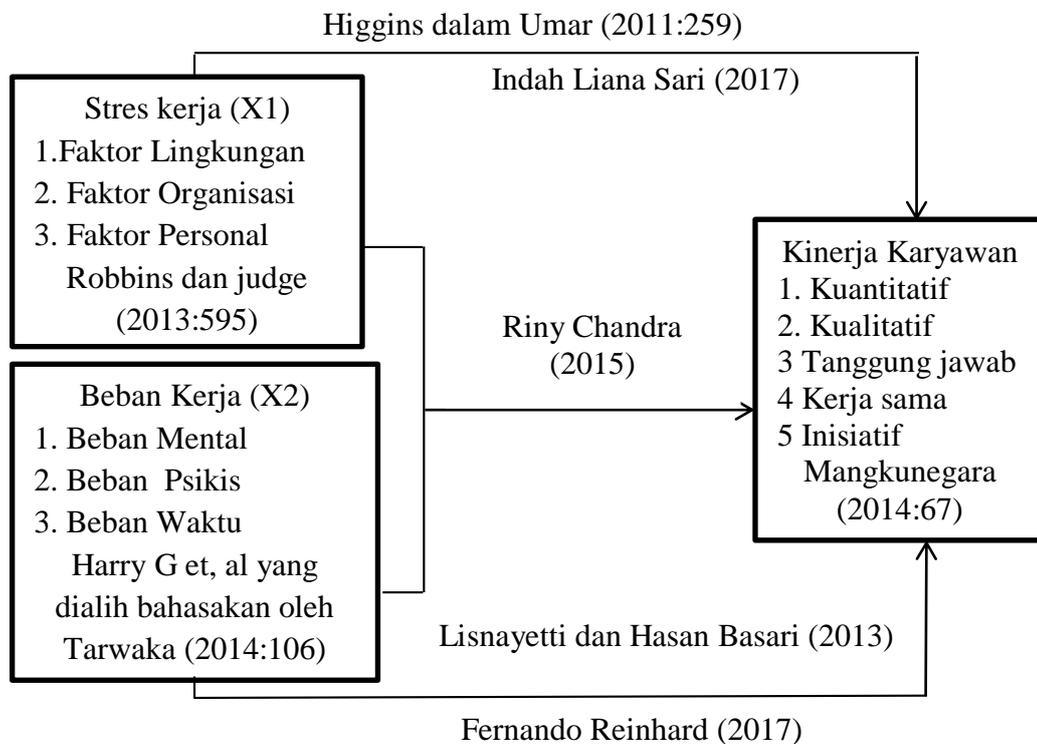
Masalah stres kerja didalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan emosi, proses berfikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja pekerja mengalami beberapa gejala stres kerja yang dapat mengancam dan mengganggu kinerja mereka, seperti: mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerjasama, perasaan tidak mampu terlibat. Dengan demikian beban kerja dan stres kerja menjadi keterkaitan terhadap kinerja karyawan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riny Chandra (2015) yang berjudul Pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap Kinerja pada PT Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa , Hasil penelitian menunjukkan beban kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang Langsa. Adapun pada penelitian yang dilakukan oleh Moh Rizal Arfani Bachruddin Saleh Luturlean. (2018) yang berjudul Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja Karyawan di PT. Sucifindo cabang Bandung, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sucifindo cabang Bandung.

Berdasarkan hasil uraian dari kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan paradigma penelitian mengenai pengaruh

stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dinyatakan dalam gambar

2.1 berikut :



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian**

### 2,3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Secara Simultan:

1. Terdapat pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap Kinerja Karyawan

Secara parsial:

2. Terdapat pengaruh stress kerja terhadap Kinerja Karyawan
3. Terdapat pengaruh beban kerja terhadap Kinerja Karyawan