

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka ini akan membahas pustaka yang berhubungan dengan topik dan masalah-masalah penelitian dan mengemukakan beberapa teori yang relevan dengan variabel-variabel penelitian. Pustaka yang akan dibahas yaitu mengenai mutasi, beban kerja, *stress* kerja, dan kinerja karyawan. Maka dari itu penulis menggunakan beberapa referensi jurnal yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan juga menggunakan penelitian yang dianggap relevan.

2.1.1 Manajemen

Manajemen menjadi fondasi untuk dapat tercapainya tujuan organisasi yang efisien dan efektif. Tujuan organisasi meliputi tujuan-tujuan dari setiap bagian yang ada dalam organisasi, misalnya bagian produksi, bagian pemasaran, bagian keuangan, dan bagian umum. Tiap-tiap bagian dalam organisasi memiliki tujuannya masing-masing, hal ini memungkinkan akan terjadinya pertentangan diantara tujuan-tujuan yang ada. Dalam hal terjadinya pertentangan tujuan-tujuan, ataupun sasaran-sasaran kegiatan organisasi, dibutuhkan penerapan manajemen.

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata “*manus*” yang berarti tangan dan “*agree*” yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi “*managere*” yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke bahasa inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda), dan *manager* untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan ke bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan). Manajemen merupakan proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan (P3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen dapat diartikan ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Robbins & Coulter (2020) menyatakan bahwa manajemen adalah kegiatan mengkoordinasi dan mengawasi kegiatan orang/divisi sehingga kegiatan mereka dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

Sedangkan menurut Ghosh (2021:2) “*Management is a process, a systematic way of doing things. The four management functions included in this process are planning, organizing, directing and controlling*”. Artinya Manajemen adalah sebuah proses, cara yang sistematis untuk melakukan sesuatu. Empat fungsi manajemen yang termasuk dalam proses ini adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Kemudian pengertian manajemen menurut T Hani Handoko (2022:21) adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan

mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).

Dan pendapat lain menurut Annisa Salehah (2020:33) Manajemen adalah suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

Dari kumpulan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu yang mengatur, mengendalikan, dan melaksanakan segala proses perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, serta pengawasan sumber daya dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang lebih efektif dan efisien.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Menurut Violyn Sagita Khintani, *et al* (2023) fungsi manajemen mengandung arti bahwa dari berbagai elemen dasar yang ada dan sedang di dalam proses manajemen itu sendiri yang menjadi sebuah patokan bagi manajer untuk melaksanakan tugasnya. Menurut Alisha Janitra (2023:11) fungsi-fungsi manajemen terdiri dari POAC yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Berikut adalah penjelasan dari masing-masing fungsi tersebut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*Planning*) adalah rangkaian proses pemilihan atau penetapan tujuan organisasi dan penentu strategi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dengan perencanaan, dapat dilakukan penilaian alternatif dalam pengambilan keputusan agar mendapat pilihan terbaik diantara alternatif lainnya.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian (*Organizing*) adalah rangkaian aktivitas pembagian tugas yang akan dikerjakan serta proses pengembangan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan perusahaan sehingga sumber daya di dalam perusahaan dapat berfungsi secara optimal dan mampu melaksanakan peran serta fungsi masing-masing dengan baik.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan (*Actuating*) adalah proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide dan gagasan yang telah disusun sebelumnya dalam rangka mencapai tujuan yaitu visi dan misi perusahaan.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan (*Controlling*) bertujuan untuk menilai pekerjaan yang telah dilakukan oleh seluruh SDM yang ada di suatu perusahaan. Fungsi pengawasan sangat penting dilakukan karena fungsi ini untuk menentukan kualitas layanan atau produk yang dihasilkan perusahaan dapat berjalan dengan baik.

2.1.1.3 Unsur-unsur Manajemen

Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni *man, money, method, machine, market, material* dan *information*. Berikut penjelasannya:

1. *Man* (Manusia)

Manusia adalah unsur yang krusial terutama dalam memajukan perusahaan.

2. *Money* (Uang)

Uang adalah hal penting dan perlu dilakukan manajemen. Uang adalah unsur yang menjadi landasan dari setiap aktivitas yang dijalankan.

3. *Material* (Bahan)

Bahan ini merupakan unsur yang mendukung kegiatan.

4. *Machine* (Mesin)

Mesin adalah alat yang digunakan untuk membuat hasil produksi.

5. *Method* (Metode)

Metode adalah hal yang penting dan juga krusial untuk menjadi landasan dari berdirinya suatu usaha.

6. *Market* (Pasar)

Unsur yang terakhir adalah pasar yang meliputi strategi, pengendalian, perencanaan yang berkaitan dengan pemasaran atau promosi.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting untuk mengelola para karyawan di tempat kerja untuk mencapai misi organisasi dan memperkuat budaya kerja di perusahaan. Ketika SDM dikelola secara efektif, manajer SDM dapat lebih mudah dalam merekrut profesional baru yang memiliki keterampilan yang diperlukan perusahaan. Tujuannya adalah untuk memajukan visi perusahaan serta membantu terkait pengadaan pelatihan dan pengembangan karyawan demi tercapainya target yang telah ditetapkan. Manajemen SDM merupakan bagian penting dalam mempertahankan atau meningkatkan kesehatan bisnis. Selain itu, manajer SDM juga berperan penting dalam memonitor atau memantau keadaan pasar kerja untuk membantu suatu perusahaan agar tetap kompetitif.

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia perlu ditangani secara sungguh-sungguh, sehingga tujuan perusahaan yang dicapai melalui karyawan yang bekerja secara aktif dan produktif. Sasaran utama manajemen sumber daya manusia yaitu menciptakan sistem pemberdayaan personil yang dapat menampilkan kinerja produktif.

Menurut Nico *et al* (2023:7) manajemen sumber daya manusia merupakan proses pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan manusia atau individu yang ada didalamnya. Individu atau karyawan yang dikelola agar memiliki kompetensi dan keahlian sesuai yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaannya.

Sedangkan menurut Miftahul Jannah (2021) Manajemen SDM adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kemudian menurut Henry Simamora (2021:6), Manajemen SDM adalah sebagai pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja. MSDM juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan personalia, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi karyawan dan hubungan perburuhan yang mulus.

Dan pendapat lain menurut Agustini Putri (2022) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang terdiri dari serangkaian kegiatan di mana yang satu dan lainnya saling berhubungan mulai dari perencanaan, pengelolaan hingga pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki. Untuk itu manajemen sumber daya manusia harus dipandang tidak hanya sebagai proses pengelolaan manusia secara tradisional namun harus dilakukan proses pengelolaan secara strategi dan memandangnya sebagai aset berharga yang perlu dikembangkan.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah ilmu atau cara tentang bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh individu secara

efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Anika Amelia, *et al* (2022) Fungsi operasional dalam Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan *basic* (dasar) pelaksanaan proses MSDM yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi/perusahaan. Fungsi operasional tersebut terbagi 5 (lima), yaitu:

1. Fungsi Pengadaan

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

2. Fungsi Pengembangan

Proses peningkatan ketrampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan latihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

3. Fungsi Kompensasi

Pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berbentuk uang atau barang kepada karyawan sebagai imbal jasa (*output*) yang diberikannya kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak sesuai prestasi dan tanggung jawab karyawan tersebut.

4. Fungsi Pengintegrasian

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, sehingga tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Dimana Pengintegrasian adalah hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua aspirasi/kepentingan yang bertolak belakang antara karyawan dan perusahaan.

5. Fungsi Pemeliharaan

Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar tercipta hubungan jangka panjang. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program keselamatan dan kesehatan kerja.

2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Reza Nurul Ichsan, *et al* (2021:5) tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan kegunaan (produktivitas) semua pekerja dalam sebuah organisasi. Produktivitas diartikan sebagai output sebuah perusahaan (barang dan jasa) terhadap masuknya (manusia, modal, bahan-bahan, energi). Sementara itu tujuan khusus sebuah departemen sumber daya manusia adalah membantu para manajer agar dapat mengelola para pekerja secara efektif. Lalu disimpulkan terdapat empat tujuan akhir manajemen SDM, yaitu:

1. Tujuan Organisasi

Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen SDM dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi.

2. Tujuan Fungsional

Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

3. Tujuan Sosial

Ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimalisasi dampak negatif terhadap organisasi.

4. Tujuan Personal

Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya dimana tujuan-tujuannya dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi.

2.1.3 Mutasi Kerja

Pada umumnya program mutasi dilakukan oleh pimpinan suatu perusahaan adalah untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Suatu perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan sempurna apabila tenaga kerja yang dimilikinya diberikan kesempatan dalam mengembangkan karir dan meningkatkan kemampuan kerjanya terutama melalui mutasi yang tepat. Dilakukannya mutasi, karyawan dapat memperoleh pengalaman

yang lebih luas dari posisi atau jabatannya yang baru serta diharapkan dapat memperbaiki motivasi karena telah bekerja pada tempat yang sesuai yang mencegah kebosanan karyawan.

2.1.3.1 Pengertian Mutasi

Didalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) mutasi merupakan pemindahan pegawai dari satu jabatan ke jabatan yang lain. Sedangkan mutasi yang dimaksudkan oleh undang-undang No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas undang-undang pokok kepegawaian adalah pemindahan, dan pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam pangkat dan jabatan-jabatan tertentu, yang didasarkan atas prinsip profesionalisme sesuai dengan kompetensi, dan prestasi kerja dan jenjang pangkat yang telah ditetapkan untuk jabatan itu serta syarat-syarat lainnya tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama, ras, atau golongan.

Menurut Mardiana Henderika Medah, *et al* (2023) menyatakan mutasi adalah kegiatan ketenagakerjaan yang berhubungan dengan proses pemindahan fungsi, tanggung jawab, dan status ketenagakerjaan tenaga kerja ke situasi tertentu dengan tujuan agar tenaga kerja yang bersangkutan memperoleh kepuasan kerja yang mendalam dan dapat memberikan prestasi kerja yang semaksimal mungkin kepada perusahaan.

Kemudian menurut Nova Ellyzar, *et al* (2019) mutasi adalah kegiatan dari pimpinan perusahaan untuk memindahkan karyawan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain yang dianggap setingkat atau sejajar.

Sedangkan menurut Anggriani Husain (2022) Mutasi atau perpindahan jabatan/pekerjaan merupakan fenomena yang biasa terjadi pada suatu instansi. Sehingga mutasi dapat diaertikan perubahan posisi jabatan/pekerjaan yang masih dalam level yang sama dan juga tidak di ikuti perubahan tingkat wewenang, tanggung jawab, status, kekuasaan dan pendapatannya, yang berubah dalam mutasi hanyalah bidang tugasnya.

Pendapat lain menurut Maria Helena Carolinda Dua Mea (2022) Mutasi adalah suatu perubahan posisi/jabatan/tempat/pekerjaan yang dilakukan dalam suatu organisasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa mutasi adalah suatu perubahan posisi/jabatan/tempat/pekerjaan yang dilakukan karena sebuah promosi, demosi atau rotasi untuk meningkatkan efektivitas kerja dan mencapai tujuan organisasi.

2.1.3.2 Jenis-jenis Mutasi

Mutasi sering kali dilakukan atas keinginan/kebutuhan perusahaan atau atas keinginan karyawan itu sendiri. Jenis-jenis mutasi menurut Endang (dalam Firmansyah, 2023) adalah sebagai berikut:

1. Ditinjau dari tempat kerja karyawan
 - a. Mutasi antar urusan, suatu kegiatan memindahkan urusan karyawan dari unit/bagian yang kelebihan tenaga ke unit/bagian yang kekurangan tenaga atau yang lebih memerlukan.

- b. Mutasi antar seksi, perpindahan pegawai dari satu bagian ke bagian lain di dalam unit kerja yang sama. Bagian atau seksi umumnya merupakan subdivisi dari suatu divisi atau departemen yang lebih besar.
 - c. Mutasi antar bagian, mutasi antar bagian merujuk pada perpindahan pegawai dari satu bagian atau unit ke bagian atau unit lain dalam struktur organisasi yang sama.
 - d. Mutasi antar biro, Biro dalam hal ini biasanya merujuk pada divisi besar dalam suatu organisasi. Mutasi antar biro adalah perpindahan pegawai dari satu divisi besar ke divisi besar lainnya.
 - e. Mutasi antar instansi, mengacu pada perpindahan pegawai dari satu lembaga atau instansi pemerintah ke instansi yang berbeda. Ini bisa terjadi di dalam antara entitas yang berbeda, seperti ketika pegawai pindah dari suatu kementerian ke kementerian lain.
2. Ditinjau dari tujuan dan maksud mutasi
- a. *Production transfer*, mutasi pada jabatan yang sama, karena produksi di tempat yang lama menurun.
 - b. *Replacement transfer*, mutasi dari jabatan yang sudah lama dipegang ke jabatan yang sama di bagian lain, untuk menggantikan pegawai yang belum lama bekerja atau pegawai yang diberhentikan.
 - c. *Versatility transfer*, mutasi dari jabatan yang satu ke jabatan lain untuk menambah pengetahuan pegawai yang bersangkutan.

- d. *Shift transfer*, mutasi dalam jabatan yang sama. Misalnya, *shift A* (malam) pindah ke *shift B* (pagi).
 - e. *Remedial transfer*, mutasi pegawai kebagian mana saja untuk memupuk dan memperbaiki kerja sama antar pegawai.
3. Ditinjau dari masa kerja karyawan
- a. *Temporary transfer*, mutasi yang bersifat sementara untuk mengganti pegawai yang cuti atau berhalangan.
 - b. *Permanent transfer*, mutasi yang bersifat tetap.

2.1.3.3 Ruang Lingkup Mutasi

Ruang lingkup mutasi mencakup semua perubahan posisi/pekerjaan/tempat karyawan, baik secara horizontal maupun vertikal yang dilakukan karena alasan *personal transfer* ataupun *production transfer* di dalam suatu organisasi. Menurut Maria Helena (2022) ruang lingkup mutasi adalah sebagai berikut:

1. Mutasi horizontal (*job rotation/transfer*) artinya perubahan tempat atau jabatan tetapi masih pada ranking yang sama dalam organisasi itu. Mencakup:
 - a. Mutasi tempat (*tour of area*) Perubahan tempat kerja tetapi tanpa perubahan jabatan/posisi/golongannya. Sebabnya adalah karena merasa bosan atau tidak cocok.
 - b. Mutasi jabatan (*tour of duty*) Perubahan jabatan atau penempatan pada posisi semula.

2. Mutasi vertikal yaitu perubahan posisi/jabatan/pekerjaan, promosi atau demosi sehingga kewajiban dan kekuasaannya juga berubah. Promosi memperbesar *authority* (kemampuan) dan *responsibility* (tanggung jawab) sedangkan demosi mengurangnya.

2.1.3.4 Dimensi dan Indikator Mutasi

Menurut Maria Helena (2022) Dimensi dan Indikator Mutasi antara lain sebagai berikut :

1. Promosi, yaitu Perpindahan karyawan dari suatu jabatan ke jabatan yang lebih tinggi. Indikator dari dimensi ini yaitu sebagai berikut:
 - a. Kemampuan: Cara karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara benar.
 - b. Produktivitas: Peningkatan hasil pekerjaan dari waktu ke waktu.
 - c. Pengetahuan: Karyawan yang memiliki pengetahuan luas tentang penyelesaian pekerjaan.
2. Rotasi, yaitu Perubahan posisi/jabatan/tempat/pekerjaan yang dilakukan pada tingkat jabatan yang sama. Indikator dari dimensi ini yaitu:
 - a. Bakat dan minat: Untuk menemukan atau menempatkan karyawan sesuai dengan bakat dan minatnya sehingga karyawan menyukai pekerjaannya.

3. Demosi, yaitu Perpindahan karyawan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang lebih rendah (biasanya terjadi karena hukuman/sanksi). Indikator dari dimensi ini yaitu:
 - a. Hukuman atau Sanksi: Menjamin berjalannya hak dan kewajiban serta memberikan pedoman pada karyawan dan instansi itu sendiri.

2.1.4 Beban Kerja

Beban kerja merupakan aspek pokok yang menjadi dasar untuk perhitungan formasi karyawan. Beban kerja perlu ditetapkan melalui program- program unit kerja yang selanjutnya dijabarkan menjadi target pekerjaan untuk setiap jabatan (Kep.Men.PAN No:KEP/75/M.PAN/7/2004).

2.1.4.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada tenaga kerja baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya dan masing-masing tenaga kerja mempunyai kemampuan sendiri untuk menangani beban kerjanya (Eni Mahawati, *et al*, 2021).

Kemudian menurut Hety Umriyani Safitri (2020:177) beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan atau kelompok jabatan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan dan dilaksanakan dalam kondisi normal.

Sedangkan menurut Ahmad Munandar (2022) beban kerja merupakan tuntutan tugas yang diberikan kepada karyawan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu pada suatu perusahaan.

Dan menurut Muhammad Rendi Santoso (2022) mendefinisikan beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai teman kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja.

Pendapat lain Menurut Tazkiatun Nafs (2020) Beban kerja merupakan tuntutan tugas yang diberikan kepada karyawan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu pada suatu perusahaan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah kapasitas atau volume pekerjaan karyawan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Made Dwiky Mahendra Kusuma (2022) terdapat dimensi dan indikator pada beban kerja yaitu:

1. Beban Kerja Eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja.

Indikator dimensi ini yaitu sebagai berikut:

- a. Tugas Fisik, tugas-tugas yang bersifat fisik dan lingkungan kerjanya seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja,

sikap kerja, dan tugas-tugas yang bersifat psikologis, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, tanggung jawab pekerjaan.

- b. Organisasi Kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, *shift* kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
2. Beban Kerja Internal, faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Indikator pada dimensi ini yaitu:
 - a. Reaksi, meliputi faktor *somatic* (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Beban Kerja

Menurut Tazkiatun Nafs (2020) terdapat dimensi dan indikator beban kerja, yaitu:

1. Beban Waktu, menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja. Adapun indikator-indikator dalam dimensi beban waktu adalah sebagai berikut:
 - a. Beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
 - b. Waktu Istirahat.

2. Beban Mental, banyaknya usaha mental atau tugas-tugas yang harus dikerjakan. Adapun indikator-indikator dalam dimensi beban mental adalah sebagai berikut:
 - a. Volume (ukuran) pekerjaan.
 - b. Tanggung jawab pekerjaan yang besar.
 - c. Tingkat kesulitan pekerjaan yang dihadapi.
 - d. Tingkat risiko pekerjaan.
3. Beban Fisik, menunjukkan kebingungan, frustrasi dan konsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan (fokus/tidak fokus). Adapun indikator-indikator dalam dimensi beban fisik adalah sebagai berikut:
 - a. Karyawan kebingungan terkait tugas yang diberikan.
 - b. Karyawan merasa frustrasi akibat tuntutan tugas yang cukup tinggi.
 - c. Karyawan kurang konsentrasi (fokus/tidak fokus) dalam mengerjakan pekerjaan.

2.1.5 Stress Kerja

Dalam kehidupan *stress* adalah hal yang tidak dapat dihindari. *Stress* kerja di dalam perusahaan merupakan masalah serius yang harus segera diatasi, karena dapat berpotensi merugikan perusahaan. *Stress* kerja yang dialami karyawan dapat menimbulkan dampak positif maupun negatif, bergantung pada porsi tekanan yang dialami oleh karyawan.

2.1.5.1 Pengertian *Stress* Kerja

Stress adalah keadaan psikologis yang kurang nyaman yang menindas diri dan jiwa melebihi batasan kemampuannya. *Stress* tidak terjadi begitu saja, ada beberapa penyebab yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, salah satunya adalah pekerjaan.

Menurut Erina Safitri Samosir (2024:4) *stress* kerja adalah kondisi saat karyawan dihadapkan dengan peluang atau tantangan yang dapat membuat karyawan merasakan ketidaknyamanan, rasa tegang dan perubahan perilaku lainnya seperti perubahan emosi, terganggunya fisik dan psikis dan yang paling fatal adalah mempengaruhi performa kerja karyawan.

Kemudian menurut Steven & Prasetyo (2020) menyatakan bahwa *stress* kerja adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus menerus dibiarkan serta tanpa adanya solusi maka akan berdampak pada kesehatannya. *Stress* tidak muncul begitu saja namun disebabkan beberapa faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang dan peristiwa tersebut terjadi diluar dari kemampuan sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.

Sedangkan menurut Vanchapo (2020) mendefinisikan *stress* kerja adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan tekanan yang dihadapinya. *Stress* juga bisa diartikan sebagai suatu kondisi ketengan yang

menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang pegawai.

Dan menurut Mangkunegara (2021) *stress* kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, antara lain emosi tidak terkontrol, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah yang meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Pendapat lain menurut Robbins (2020), *Stress* kerja adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *stress* kerja adalah perasaan tertekan karyawan dalam menghadapi tugas dan pekerjaan yang diluar kemampuannya. Menurut Dimas dan Febrianur (2023) *Stress* kerja dapat timbul di mana saja, baik dari diri sendiri, organisasi maupun lingkungan, tanpa memandang kapan stres itu terjadi. Aspek internal berasal dari dalam, seperti halnya *pressure* yang diderita oleh individu itu sendiri. Sementara itu, ada faktor eksternal di luar peristiwa itu sendiri, seperti tuntutan kerja pengawas yang berlebihan, beban kerja yang berlebihan, lingkungan kerja yang tidak mendukung dan ketidakamanan ekonomi.

2.1.5.2 Jenis-Jenis *Stress* Kerja

Stress kerja terdiri berbagai jenis dan beragam, diantaranya *stress* kerja yang dapat memberikan gairah dan menstimulus para pegawai untuk merasa lebih bersemangat saat bekerja, adanya tantangan yang dianggap sebagai motivasi diri untuk bisa bekerja lebih keras, namun ada *stress* yang mengakibatkan turunnya semangat kerja karena pegawai merasa beban pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan mereka, rutinitas kerja yang menimbulkan kejenuhan, dan rekan kerja yang tidak kompeten. Menurut Berney dan Selye (dalam Isty Sopie Tamara, 2023) terdapat empat jenis *stress*:

1. *Eustress (good stress)*, yaitu *stress* yang menimbulkan stimulus dan kegairahan. *Stres* ini dapat meningkatkan kreativitas dan antusiasme.
2. *Distress*, yaitu *stress* yang memunculkan efek membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan tidak menyenangkan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.
3. *Hyperstress*, yaitu *stress* terjadi ketika seseorang dipaksa untuk mengatasi tekanan yang melampaui kemampuan dirinya.
4. *Hypostress*, yaitu *stress* yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, *stress* karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

2.1.5.3 Dampak *Stress* Kerja

Dampak *stres* karena pekerjaan tidak hanya mengganggu kejiwaan, tapi juga berdampak pada kesehatan fisik secara menyeluruh. Menurut Marcella Devina Santoso (2022) akibat dari *stress* kerja yaitu:

1. Prestasi kerja akan menurun, karena *stress* mengganggu pelaksanaan pekerjaan.
2. Karyawan tidak mampu untuk mengambil keputusan.
3. Perilaku karyawan tidak teratur.
4. Karyawan menjadi sakit dan putus asa.
5. Karyawan akan keluar (*turnover*) atau melarikan diri dari pekerjaan.

Sedangkan menurut Bernhard Tewal, *et al.*, (2022), ada dua dampak dari *stress* kerja yaitu dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif dan dampak negatif tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dampak positif *stress* kerja:
 - a. Memiliki motivasi kerja yang tinggi.
 - b. Memiliki ransangan dan tujuan untuk bekerja lebih keras dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik.
 - c. Memiliki kebutuhan berprestasi yang kuat sehingga lebih mudah untuk menyimpulkan target/tugas sebagai tantangan (*challenge*), bukan sebagai tekanan (*pressure*).
 - d. Memacu pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sebaik-baiknya.

2. Dampak negatif *stress* kerja:
 - a. Menurunnya tingkat produktivitas pegawai yang bisa berdampak pada kurangnya keefektifitasan organisasi.
 - b. Penurunan tingkat kepuasan kerja dan tingkat kinerja.
 - c. Sulit untuk membuat keputusan, kurang konsentrasi, kurang perhatian, serta hambatan mental.
 - d. Meningkatnya ketidakhadiran dan perputaran pegawai.

2.1.5.4 Dimensi dan Indikator *Stress* Kerja

Menurut Robbins, S. P., & Coulter, M (2020) untuk mengukur *stress* kerja, terdapat dimensi dan indikator yang digunakan, dimensi dan indikatornya yaitu:

1. *Stress* Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung. Indikator dari *stress* lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi, dan ketidakpastian politik menyebabkan *stress* kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.

2. *Stress* Organisasi

Stress organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi. Tuntutan tugas berkaitan

dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan dengan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.

3. *Stress* Individu

Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan, seperti masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan kepribadian karyawan.

2.1.6 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam mencapai kesuksesan dan pencapaian tujuan organisasi. Penilaian kinerja setiap karyawan atau *employment appraisal* bermanfaat untuk mengevaluasi karyawan. Dampaknya, karyawan akan lebih termotivasi menjadi pekerja yang lebih produktif untuk perusahaan. Hal ini menjadi modal penting perusahaan dengan selalu membantu *performance* setiap karyawannya.

2.1.6.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan guna melakukan dan menyelesaikan tugas kerja yang diberikan serta kontribusi yang diberikannya kepada organisasi. Kinerja pegawai dalam suatu organisasi mengarah

pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan segala tugas dan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2021).

Kemudian menurut Zaenab Fenetruma (2021) Kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Sedangkan Ratinia Sarani (2023) menyatakan bahwa kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Dan menurut Sedarmayanti (2021:546) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Pendapat lain menurut Wirawan (dalam Valentines Jen dan Kurnia W. Andani, 2021) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kinerja (performance) merupakan suatu keberhasilan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan

tugasnya. Kinerja adalah tingkat pencapaian yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam organisasi sesuai batas waktu yang telah ditentukan.

2.1.6.2 Tujuan Penilaian Kinerja karyawan

Menurut Surajiyo, *et al* (2020) tujuan penilaian kinerja karyawan sebagai berikut :

1. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi.
2. Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja.
3. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan.
4. Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka.
5. Mengembangkan hubungan yang konstruktif dan terbuka antara
6. individu dan manajer dalam suatu proses dialog yang dihubungkan
7. dengan pekerjaan yang sedang dilaksanakan sepanjang tahun.

Adapun Menurut Zaenab Fenetruma (2021) tujuan penilaian kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas ataupun kuantitas.
2. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktifitas yang

terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi.

3. Memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerja dalam organisasi.

2.1.6.3 Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Surajiyo, *et al* (2020) bagi pihak manajemen perusahaan ada banyak manfaat dengan dilakukannya penilaian kinerja. Penilaian kinerja dimanfaatkan oleh manajemen untuk:

1. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti : promosi, transfer, dan pemberhentian.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
4. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atas mereka menilai kinerja mereka.
5. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

2.1.6.4 Jenis-Jenis Kinerja Karyawan

Dalam suatu organisasi dikenal ada tiga jenis kinerja yang dapat dibedakan menurut Andreas Mickael Methusala, *et al* (2022), yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja operasional, kinerja ini berkaitan dengan efektifitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan, seperti modal, bahan baku, dan lain sebagainya.
2. Kinerja administratif organisasi, kinerja ini berkaitan dengan administratif organisasi, termasuk didalamnya struktur, administratif yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan.
3. Kinerja strategi, kinerja ini berkaitan atas kinerja perusahaan dievaluasi ketetapan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi perusahaan, khususnya secara strategik perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya.

2.1.6.5 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Wirawan (dalam Valentines Jen dan Kurnia W. Andani, 2021) dimensi untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:

1. Hasil kerja, berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan. Indikator pada dimensi ini yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas, Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
 - b. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
 - c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
 - d. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
2. Perilaku kerja, berfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Indikator pada dimensi ini yaitu:
- a. Komitmen kerja, merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.
3. Sifat individu, berfokus pada karakteristik pribadi seorang karyawan. Indikator pada dimensi ini yaitu:
- a. Kemandirian, merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

2.1.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan dasar acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan hasil berbagai penelitian sebelumnya dengan permasalahan yang relevan sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Penelitian terdahulu sangat penting karena berguna untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya.

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian terkait dengan mutasi dan beban kerja, terhadap *stress* kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan. Berikut beberapa hasil penelitian berupa jurnal penelitian yang ditunjukkan pada tabel 2.1.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Sumber dan Tahun Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ovi Yuna Ariyanto & Wahyu Prabawati Putri Handayani (2021) Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Mutasi, dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun. Sumber: Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi (JRMA) Vol. 09 No. 02	Untuk mengetahui seberapa besar konflik interpersonal antar pegawai, beban kerja, serta komunikasi pegawai mempengaruhi stres pegawai.	Menggunakan teknik sampling jenuh.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konflik interpersonal, beban kerja, mutasi, dan komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja pegawai.	1. Meneliti beban kerja. 2. Meneliti mutasi. 3. Meneliti <i>stress</i> kerja.	1. Tidak meneliti konflik interpersonal 2. Tidak meneliti komunikasi 3. Objek penelitian 4. Metode Penelitian

	DOI: https://doi.org/10.33508/jrma.v9i2.1012					
2	<p>Muhammad Taufiq Assyauri Sidadolog, Syaiful Bahri, dan Sjahril Effendy Pasaribu (2022)</p> <p>Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Mutasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah (Study Kasus Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah) Kabupaten Labuhanbatu Utara.</p> <p>Sumber: Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Masyarakat Vol. 2, No. 1 DOI: https://issn.brin.go.id/terbit/detail/20210808501220102</p>	<p>Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja dan mutasi terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah.</p>	<p>Populasi dan sampel menggunakan sampling jenuh, dengan penyebaran kuesioner, teknik analisis data menggunakan uji regresi berganda.</p>	<p>Hasil penelitian Membuktikan bahwa secara langsung pengaruh beban kerja, stres kerja, dan mutasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.</p>	<p>1. Meneliti beban kerja. 2. Meneliti stres kerja. 3. Meneliti mutasi. 4. Meneliti kinerja pegawai.</p>	<p>1. Objek penelitian 2. Metode penelitian</p>
3	<p>Mega Selly Ananda, Muhammad Wadud, Susi Handayani (2021)</p> <p>Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang.</p> <p>Sumber: Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi e-ISSN 2745-7281 Vol. 2 No.4</p>	<p>Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap <i>stress</i> kerja karyawan</p>	<p>Menggunakan teknik analisis regresi linier berganda</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>stress</i> kerja karyawan.</p>	<p>1. Meneliti beban kerja 2. Meneliti <i>stress</i> kerja 3. Objek penelitian (PT. KAI)</p>	<p>1. Tidak meneliti lingkungan kerja 2. Objek penelitian (Divisi Regional IV Tanjungkarang) 3. Metode penelitian</p>

	DOI: https://doi.org/10.47747/jbme.v2i4.504					
4	Eric Hermawan (2021) Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. Sumber: Jurnal Kajian Ilmiah e-ISSN: 2597-792X, ISSN: 1410-9794 Vol. 22 No. 2	Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja, stres kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai	Menggunakan analisis regresi sederhana dan regresi ganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja, <i>Stress</i> Kerja, dan. Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja	1. Meneliti <i>stress</i> kerja 2. Meneliti beban kerja 3. Meneliti kinerja	1. Tidak meneliti lingkungan kerja 2. Objek penelitian 3. Metode penelitian
5	Fayola Issalillah & Sri Wahyuni (2021) Analisis Hubungan Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan Sumber: Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 1 No. 1 e-ISSN 2808-1684	Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan	Menggunakan sampel jenuh (total sampling), dan metode analisis regresi sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan	1. Meneliti stres kerja 2. Meneliti kinerja karyawan.	1. Objek penelitian 2. Metode penelitian
6	Winno Mikey Riznanda & Damajanti Kusumadewi (2023) Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan Divisi Produksi PT. X Sumber: Character : Jurnal Penelitian Psikologi Vol. 10, No.03 p-ISSN: 2252-6129	Untuk mengetahui hubungan beban kerja dengan stres kerja pada karyawan	Menggunakan sampel jenuh (total sampling)	Hasil penelitian membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>stress</i> kerja	1. Meneliti beban kerja 2. Meneliti <i>stress</i> kerja.	1. Objek penelitian 2. Metode penelitian
7	Nova Ellyzar, Mukhlis Yunus, & Amri (2019) Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai BPKP	Untuk menguji bagaimana pengaruh mutasi kerja, beban kerja, dan konflik interpersonal terhadap stress kerja serta	Menggunakan teknik analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel mutasikerja, beban kerja, dan konflik interpersonal berpengaruh terhadap	1. Meneliti mutasi 2. Meneliti beban kerja 3. Meneliti <i>stress</i> kerja 4. Meneliti kinerja pegawai 5. Metode penelitian	1. Tidak meneliti konflik interpersonal 2. Objek Penelitian

	Perwakilan Provinsi Aceh. Sumber: Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah ISSN 2302-0199	dampaknya pada kinerja pegawai		<i>stress</i> kerja, dan <i>stress</i> kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai		
8	Musriyana & Junita Lubis (2019) Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja dan Konflik Interpesonal Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Citra Sawit Mandiri Pasar Tiga Panai Tengah Labuhanbatu Sumber: Jurnal Ilmiah Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Labuhanbatu Vol.7 No.2 2615-1855 (E-ISSN) 2303-2863 (P-ISSN)	Untuk mengetahui pengaruh mutasi kerja, beban kerja dan konflik interpesonal terhadap stres kerja karyawa	Menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel mutasi kerja, beban kerja dan konflik interpesonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>stress</i> kerja	1. Meneliti mutasi. 2. Meneliti beban kerja. 3. Meneliti stress kerja	1. Tidak meneliti konflik interpersonal, 2. Objek penelitian 3. Metode penelitian
9	Dimas Prasetyo, Febrianur Ibnu Fitroh Sukono (2023) Pengaruh Manajemen Talenta, Work Life Balance, dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Millenial di Point Coffee Se-kota Semarang Sumber: Journal of Economics and Business UBS Vol. 12 No. 4 e-ISSN: 2774-7042 p-ISSN: 2302-8025 DOI: https://doi.org/10.52644/joeb.v12i4.354	Untuk mengetahui pengaruh manajemen talenta, work life balance, dan stress kerja terhadap kinerja karyawan	Menggunakan teknik analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen talenta, work life balance, dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	1. Meneliti stres kerja 2. Meneliti kinerja karyawan	1. Tidak meneliti manajemen talenta 2. Tidak meneliti work life balance 3. Objek penelitian 4. Metode penelitian
10	Hartono Jessie Steven & Arif Partono Prasetio (2020)	Untuk mengetahui pengaruh tingkat stres kerja,	Menggunakan <i>non probability sampling</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel	1. Meneliti strs kerja. 2. Meneliti kinerja karyawan	1. Tidak meneliti kepuasan kerja

	<p>Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan</p> <p>Sumber: Jurnal Penelitian Ipteks Vol. 5 No. 1 p-ISSN:2459-9921 E-ISSN:2528-0570</p>	<p>tingkat kepuasan kerja terhadap tingkat kinerja karyawan</p>	<p>dengan teknik sampling jenuh</p>	<p>stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>		<p>2. Objek penelitian 3. Metode penelitian</p>
11	<p>Gabriel Saulina Batubara & Ferryal Abadi (2022)</p> <p>Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening</p> <p>Sumber : Sibatik Journal Volume 1 No.11 (2022) E-ISSN: 2809-8544 DOI: https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.385</p>	<p>Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan dengan memfokuskan penelitian pada tingkat stress kerja karyawan</p>	<p>Menggunakan analisis faktor serta permodelan persamaan struktural (SEM)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel beban kerja, dukungan rekan kerja, dan stres kerja berpengaruh pada tingkat kinerja Karyawan, stres kerja menjadi variabel yang memediasi pengaruh dari beban kerja dan dukungan rekan kerja</p>	<p>1. Meneliti beban kerja. 2. Meneliti kinerja karyawan. 3. Meneliti stres kerja.</p>	<p>1. Tidak meneliti dukungan rekan kerja. 2. Objek penelitian 3. Metode penelitian</p>
12	<p>I Kadek Anom Suardinatha, I Gede Putu Kawiana & Putu Herny Susanti (2023)</p> <p>Effect of Workload and Position Mutations on Performance with Work Motivation as An Intervening Variable at Bintara Polri Polres West Lombok.</p> <p>Sumber : Sinomics Journal Volume 2 Issue 3 (2023) ISSN (e): 2829-7350 ISSN(p): 2963-9441</p>	<p>Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja dan mutasi pekerjaan terhadap kinerja dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening</p>	<p>Menggunakan teknik purposive sampling, serta analisis <i>Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS)</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel beban kerja, mutasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan motivasi sebagai variabel intervening</p>	<p>1. Meneliti beban kerja 2. Meneliti mutasi Meneliti kinerja</p>	<p>1. Tidak meneliti motivasi 2. Objek penelitian 3. Metode penelitian</p>

	DOI: https://doi.org/10.54443/sj.v2i3.170					
13	Sulastri & Onsardi (2020) Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Sumber : Journal of Management and Bussines (JOMB) Volume 2, Nomor 1 p-ISSN : 2656-8918e-ISSN:2684-8317 DOI: https://doi.org/10.31539/jomb.v2i1.1215	Untuk menganalisis pengaruh <i>stress</i> kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan	Menggunakan metode sampel jenuh dengan menggunakan teknik analisis bergand	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>stress</i> kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	1. Meneliti <i>stress</i> kerja. 2. Meneliti beban kerja. 3. Meneliti kinerja karyawan	1. Objek penelitian 2. Metode penelitian
14	Yosiana, Adya Hermawati & Muchlis H. Mas'ud (2020) The Analysis of Workload and Work Environment on Nurse Performance with Job Stress as Mediation Variable Sumber : Journal of Socioeconomics and Development Vol 3, No 1 DOI: https://doi.org/10.31328/jsed.v3i1.1326	Untuk menganalisis beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat dengan <i>stress</i> kerja sebagai variabel intervening	Menggunakan metode analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja, dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan <i>stress</i> kerja sebagai variabel intervening	1. Meneliti variabel beban kerja 2. Meneliti variabel <i>stress</i> kerja 3. Meneliti variabel kinerja karyawan 4. Metode penelitian	1. Tidak meneliti variabel lingkungan kerja 2. Objek penelitian
15	Tumini, Jonni Hendra & Yusroniah (2022) Pengaruh Mutasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Kantor KPU Kabupaten Probolinggo Sumber : Relasi : Jurnal Ekonomi Vol.18 No.2 ISSN 2502-9525	Untuk menganalisis pengaruh mutasi dan beban kerja terhadap kinerja dengan motivasi sebagai variabel intervening pada karyawan	Menggunakan teknik sampling jenuh dan teknik analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel mutasi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan variabel motivasi sebagai	1. Meneliti variabel mutasi 2. Meneliti variabel beban kerja 3. Meneliti variabel kinerja karyawan 4. Metode analisis jalur	1. Tidak meneliti variabel motivasi 2. Objek penelitian 3. Metode sampel jenuh

	DOI: https://doi.org/10.31967/relasi.v18i2.584			variabel intervening		
16	<p>Ida Parida (2023)</p> <p>Pengaruh Mutasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pegadaian Area Jambi</p> <p>Sumber : Tesis Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti URI: http://repository.univ-tridinanti.ac.id/id/epri nt/7226</p>	Untuk mengetahui pengaruh mutasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja dengan motivasi sebagai variabel intervening pada PT Pegadaian Area Jambi	Menggunakan model analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel mutasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan variabel motivasi sebagai variabel intervening	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti variabel mutasi 2. Meneliti variabel kinerja karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak meneliti variabel motivasi 2. Tidak meneliti lingkungan kerja 3. Objek penelitian 4. Metode penelitian
17	<p>Dani Arsanti, Susi Widjajani, Nenden Nur Annisa (2024)</p> <p>Pengaruh Beban Kerja Dan Work Family Conflict terhadap Stres Kerja (Studi Pada Karyawan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo)</p> <p>Sumber : Jurnal Volatilitas, Vol.6 No.1 e-ISSN 3031-4569 DOI: https://doi.org/10.37729/volatilitas.v6i1.4218</p>	Untuk mengetahui beban kerja dan work family conflict terhadap stres kerja	Menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> , dan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel beban kerja dan work family conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>stress</i> kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti variabel beban kerja 2. Meneliti variabel <i>stress</i> kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti variabel work family conflict 2. Objek penelitian 3. Metode penelitian
18	<p>Irene Waani, Indrie D. Palendeng & Genita G. Lumintang</p> <p>Effect Of Work Stress And Workload on the performance of female employees of PT. Tropica Coco Prima</p> <p>Sumber :</p>	Untuk menganalisis pengaruh stres dan beban kerja terhadap kinerja karyawan	Menggunakan <i>non probability sampling</i> , dan analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stress kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti variabel stress kerja 2. Meneliti variabel beban kerja 3. Meneliti variabel kinerja karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objek penelitian 2. Metode penelitian

	Jurnal EMBA Vol. 11 No. 4 ISSN 2303-1174					
19	Aswahyuddin H, Arisyahidin & Sri Wahyuni Mega Hastuti (2023) Pengaruh Evaluasi Kinerja, Kompensasi Kinerja, Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Pare Sumber : Otonomi Vol. 23 Nomor 2 ISSN 1829-6998 e- ISSN 2745-9519 DOI: https://doi.org/10.32503/otonomi.v23i2.4447	Untuk mengetahui pengaruh evaluasi kinerja, kompensasi kinerja, beban kerja terhadap kinerja pegawai dengan motivasi sebagai variabel intervening	Menggunakan analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel evaluasi kinerja, kompensasi kinerja, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan motivasi sebagai variabel intervening	1. Meneliti variabel beban kerja 2. Meneliti variabel kinerja	1. Tidak meneliti variabel evaluasi kinerja 2. Tidak meneliti variabel kompensasi kinerja 3. Tidak meneliti variabel motivasi 4. Objek penelitian 5. Metode penelitian
20	Ratu Nur Aisyah & Sarah Handayani (2023) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja Pada Perawat Akibat Beban Kerja Yang Tinggi Sumber: (J-KESMAS) Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol. 09 No. 2 e-ISSN: 2541-4542 DOI: http://dx.doi.org/10.35329/jkesmas.v9i2.4733	Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja pada perawat akibat beban kerja yang tinggi	Menggunakan metode analisis meta (PRISMA)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	1. Meneliti variabel stress kerja 2. Meneliti variabel kinerja karyawan	1. Objek penelitian 2. Metode penelitian
21	Aulia Rahmadini (2022) Pengaruh Mutasi Kerja dan Konflik Interpersonal terhadap Stress Kerja Pegawai Kementerian Investasi / BKPM	Untuk mengetahui pengaruh mutasi kerja dan konflik Interpersonal terhadap stress kerja pegawai	Menggunakan teknik analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Mutasi Kerja berpengaruh secara parsial dan positif serta	1. Meneliti variabel mutasi. 2. Meneliti variabel <i>stress</i> kerja	1. Tidak meneliti variabel konflik interpersonal 2. objek penelitian

Sumber: Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA URI: http://repository.uhamka.ac.id/view/divisions/Manajemen/2022.html			signifikan terhadap <i>Stress Kerja</i>		
---	--	--	---	--	--

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 2.1 penelitian terdahulu, dapat dilihat bahwa banyak penelitian yang dilakukan untuk meneliti pengaruh mutasi dan beban kerja terhadap *stress* kerja serta dampaknya terhadap kinerja, dengan tersedianya hasil yang relevan dengan penelitian ini, maka peneliti memiliki acuan guna memperkuat hipotesis yang diajukan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu permasalahan. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Oleh sebab itu, pada kerangka pemikiran ini peneliti akan menjelaskan mengenai keterkaitan antar variabel untuk menjelaskan kedudukan variabel dalam penelitian ini. Kerangka pemikiran akan mempermudah pemahaman dalam mencermati arah pembahasan dalam penelitian ini disertai dengan paradigma penelitian untuk memberikan gambaran yang lebih rinci dan jelas antar keterkaitan variabel penelitian yang dilakukan. Kerangka pemikiran ini mencari pengaruh antara variabel *independent* (bebas) dengan variabel *dependent* (terikat) melalui variabel *intervening* (mediasi), dimana yang menjadi variabel

independent (bebas) adalah Mutasi (X_1) dan beban kerja (X_2). Kemudian yang menjadi variabel *dependent* (terikat) yaitu kinerja karyawan (Z) dan yang menjadi variabel *intervening* adalah *stress* kerja (Y).

2.2.1 Pengaruh Mutasi Terhadap *Stress* Kerja

Mutasi tidak selamanya sama dengan pemindahan. Mutasi meliputi kegiatan memindahkan tenaga kerja, pengoperan tanggung jawab, pemindahan status ketenagakerjaan, dan sejenisnya. Adapun pemindahan hanya terbatas pada mengalihkan tenaga kerja dari satu tempat ke tempat lain. Namun dalam kenyataannya, kebijakan mutasi kerja juga penetapan beban kerja bukan men-followup hasil evaluasi dan kebutuhan. Tetapi atas dasar kepentingan, yang mengakibatkan adanya konflik dan malah menurunkan kinerja individu ataupun institusi.

Dipihak yang merasa nyaman dengan jabatan dan lingkungan kerjanya, mutasi adalah sebuah hal yang tidak menyenangkan. Ketika karyawan di mutasi maka karyawan tersebut akan mendapat pekerjaan yang baru, tanggung jawab yang baru, beban kerja yang baru, lingkungan yang baru dimana mereka harus menyesuaikan dan membiasakan diri dengan itu semua. Jika karyawan tersebut kurang memahami dan tidak dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya yang baru maka karyawan tersebut akan merasa terbebani hingga mengalami *stress* kerja.

Hal tersebut didukung berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ovi Yuna Ariyanto dan Wahyu Prabawati Putri Handayani (2021), Aulia

Rahmadini (2022), dan Musriyana & Junita Lubis (2019) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh mutasi terhadap *stress* kerja.

2.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Stress* Kerja

Beban kerja terbagi menjadi dua jenis, yaitu kuantitas, merujuk pada banyaknya tugas atau pekerjaan yang harus dikerjakan, dan juga beban kerja kualitas, merujuk pada besarnya kemampuan yang diperlukan untuk mengerjakan tugas. Kedua hal tersebut perlu disesuaikan perlu diseimbangkan agar tidak memicu timbulnya *stress* kerja (Winnno dan Damajanti, 2023). Kondisi kerja yang sering menyebabkan *stress* dalam bekerja yakni beban kerja, tekanan atau tuntutan waktu untuk menyelesaikan tugas, konflik pribadi maupun kelompok, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai (Handoko, 2022).

Stress kerja dapat menjadi risiko bagi kesehatan dan keselamatan pekerja ketika pekerjaan yang dilakukan melebihi kapasitas, sumber daya dan kemampuan pekerja. Hal tersebut terjadi karena beban kerja yang berlebih, tanda-tanda beban berlebih yaitu mudah tersinggung, kelelahan fisik dan mental, ketidaktegasan, hilangnya obyektivitas, kecenderungan berbuat salah, kekhilafan dalam ingatan dan hubungan interpersonal yang tegang.

Hal tersebut didukung berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mega Selly Ananda, Muhammad Wadud, Susi Handayani (2021), Nova Ellyzar, Mukhlis Yunus, & Amri (2019) dan Musriyana & Junita Lubis (2019) dimana hasil

penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap *stress* kerja.

2.2.3 Pengaruh Mutasi dan Beban Kerja Terhadap *Stress* Kerja

Mutasi adalah suatu kegiatan rutin dari suatu organisasi untuk dapat melaksanakan prinsip “*the right man on the right place*” atau orang yang tepat berada di tempat yang tepat (Firmansyah, 2023). Dalam aspek manajemen SDM pelaksanaan mutasi mempunyai banyak manfaat dan tujuan yang sangat berpengaruh kepada kemampuan dan kemauan kerja karyawan yang mengakibatkan suatu keuntungan bagi institusi itu sendiri. Karena mutasi salah satu metode dalam program pengembangan manajemen yang berfungsi untuk meningkatkan efektivitas. Dengan adanya mutasi pastinya karyawan akan menghadapi lingkungan baru dan beban pekerjaan yang baru. Pada umumnya jika mengalami mutasi maka akan terjadi perubahan beban kerja yang diberikan dari beban kerja sebelumnya begitupun dengan tanggung jawabnya karena mereka mengalami perpindahan suatu posisi/jabatan/tempat yang baru. Jika mutasi yang dilakukan tidak transparan dan tidak sesuai dengan minat juga bakat para karyawan maka para karyawan akan merasa beban kerja yang dikerjakan berat dan jika karyawan merasa tertekan akan mengalami *stress* kerja. *stress* kerja pastinya sangat merugikan para karyawan karena akan mengganggu kondisi bekerja mereka.

Hal tersebut didukung berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ovi dan Wahyu (2021), Nova Ellyzar et al (2019), dan Musriyana & Junita Lubis

(2019) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh mutasi dan beban kerja terhadap *stress* kerja.

2.2.4 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Tingkat *stress* yang berlebihan akan menyebabkan pegawai dalam kondisi tertekan, karena tidak mampu lagi mengatasi tugas yang terlalu berat. Menurut M Rian Sulfian (2022) tidak dapat disangkal bahwa *stress* yang tidak teratasi pasti berpengaruh terhadap prestasi atau kinerja pegawai. *Stress* menyebabkan karyawan menjadi tidak fokus dan kehilangan konsentrasi dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga kinerja karyawan akan menurun.

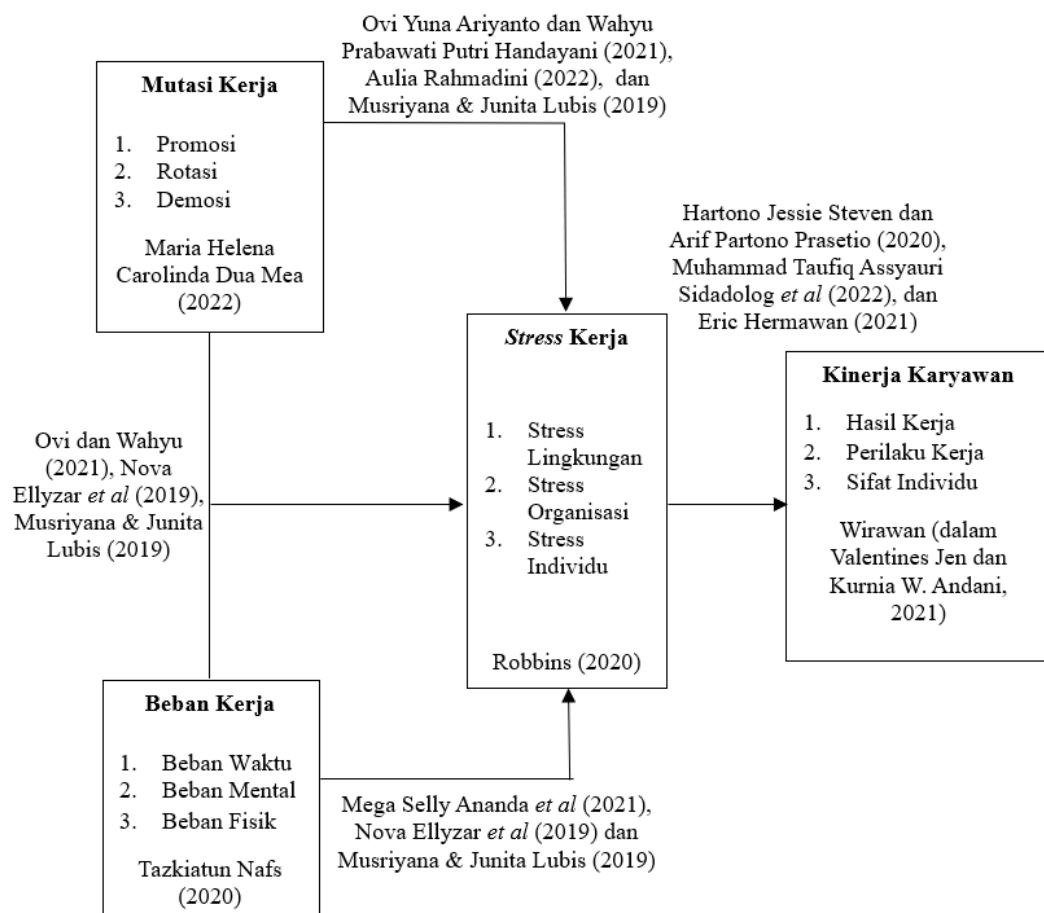
Kinerja karyawan merupakan unsur utama yang membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Suatu pekerjaan bergantung pada kemampuan dan tingkat *stress* yang dialami karyawan. Sehingga dalam mencapai kinerja yang baik karyawan wajib memiliki kemampuan untuk mengendalikan *stress* kerja yang dialami. Upaya pengendalian *stress* kerja dapat diperhatikan oleh perusahaan melalui lingkungan kerja. Dimana lingkungan kerja dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung kinerja karyawan sehingga perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang baik dan kondusif, seperti tata ruang perusahaan yang memadai.

Hal tersebut didukung berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan dalam Hartono Jessie Steven dan Arif Partono Prasetio (2020), Muhammad Taufiq Assyauri Sidadolog, Syaiful Bahri, dan Sjahril Effendy Pasaribu (2022), dan Eric

Hermawan (2021) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *stress* kerja terhadap kinerja karyawan.

2.3 Paradigma Penelitian

Berdasarkan penelitian-penelitian diatas maka secara sistematis hubungan antara variabel dapat digambarkan melalui paradigma penelitian seperti berikut:



Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Gambar 2. 1
Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah suatu jawaban yang bersifat masih sementara terhadap rumusan masalah penelitian karena masih perlu diuji kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian diatas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Terdapat pengaruh mutasi terhadap *stress* kerja.
- b. Terdapat pengaruh beban kerja terhadap *stress* kerja.
- c. Terdapat pengaruh mutasi dan beban kerja terhadap *stress* kerja
- d. Terdapat pengaruh *stress* kerja terhadap kinerja karyawan.