

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada bagian tinjauan pustaka ini menjabarkan kajian teoritis yang membahas setiap bagian variable penelitian yaitu, stres kerja, tuntutan kerja dan kinerja karyawan.

2.1.1 Stres Kerja

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri para pegawai berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Keberadaan stres akan menjadi pemicu terjadinya permasalahan yang tentu saja akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia harus dapat mengelola stres kerja setiap individu pegawai agar terjaga kualitas produktivitasnya.

2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja

Stres sebagai proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai reaksi terhadap tekanan lingkungan. Stres kerja adalah kondisi Ketika seseorang mengalami tekanan fisik, mental, atau emosional yang berlebihan akibat tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi atau tidak sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki (Robbins dan Judge, 2017). Stres dapat terjadi pada siapa saja baik pekerjaan kantoran, pekerja lapangan, maupun pekerja yang bekerja sendiri. Hal tersebut sejalan bahwa dalam beberapa kasus, stres dapat menjadi

positif dan berdampak secara positif di tempat kerja dengan membuat karyawan memanfaatkan sepenuhnya kemampuan karyawan dan dengan meningkatkan kewaspadaan karyawan (Manjunatha dan Renukamurthy, 2017:206). Jika ada tingkat stres tertentu maka dapat menambah potensi keuntungan dalam efisiensi organisasi. Tapi, begitu stres menjadi berlebihan maka akan berdampak pada kinerja karyawan.

Stres kerja ialah tekanan yang berkaitan dengan pekerjaan. Stres kerja bisa muncul pada beberapa bentuk, seperti tekanan batas waktu yang ketat, permintaan eksekusi elit, bentrokan dengan mitra atasan, kerentanan kerja, atau tidak adanya bantuan sosial di tempat kerja (Ekawarna, 2018). Ketika seseorang menghadapi tekanan pekerjaan, tubuhnya akan bereaksi dengan meningkatkan produksi zat kimia stres seperti kortisol, yang dapat menyebabkan stres dan mempengaruhi Kesehatan fisik dan mental. Hal tersebut sejalan bahwa stres kerja sebagai suatu kondisi seorang individu menghadapi ketegangan karena kondisi yang memengaruhi dirinya (Oemar et al, 2017).

Stres kerja merupakan sebuah kondisi atau situasi menegangkan yang akan menciptakan suatu ketidak seimbangan psikis maupun fisik yang dapat memengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seorang karyawan (Islamiati dkk., 2021).

Berdasarkan beberapa pengertian stres kerja yang telah dikemukakan oleh para ahli, bahwa stres kerja merupakan sebuah interaksi antara individu dengan lingkungan kerjanya yang dapat mengancam dan mempengaruhi kondisi fisik serta kondisi psikologis pada karyawan.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Berdasarkan beberapa pengertian stres kerja yang telah dikemukakan oleh para ahli, bahwa stres kerja merupakan sebuah interaksi antara individu dengan lingkungan kerjanya yang dapat mengancam dan mempengaruhi kondisi fisik serta kondisi psikologis pada karyawan. Penyebab stres kerja (Sunyoto, 2018:63), yaitu sebagai berikut.

1. Penyebab Fisik

Penyebab fisik yaitu kebiasaan yang terus menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang. Namun perlu diketahui terlalu tegang juga menyebabkan hal yang sama. Kelelahan juga dapat menyebabkan stres kerja karena kemampuan untuk bekerja menurun yang menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stres. Penggeseran kerja yang terus menerus juga dapat menimbulkan stres. Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang lama sudah terbiasa dengan kebiasaan-kebiasaan lama. Selain itu jetlag juga dapat menyebabkan stres, jetlag adalah jenis kelelahan khusus yang disebabkan oleh perubahan waktu sehingga mempengaruhi irama tubuh seseorang.

2. Beban Kerja

Beban kerja terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja terlalu tinggi, volume kerja terlalu banyak dan sebagainya.

3. Sifat Pekerjaan

Situasi baru dan asing dalam suatu pekerjaan atau organisasi, seseorang akan terasa sangat tertekan sehingga menimbulkan stres. Ancaman pribadi yang terlalu ketat menyebabkan seseorang terasa terancam kebebasannya. Percepatan stres bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan.

4. Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak. Hal ini dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

5. Kesulitan

Kesulitan-kesulitan yang dialami dirumah seperti ketidakcocokan suami-istri. Masalah keuangan, perceraian dapat mempengaruhi prestasi seseorang. Hal seperti ini dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

Berdasarkan uraian di atas bahwa penyebab stres kerja meliputi beberapa faktor. Penyebab stres kerja harus dapat dihindari oleh setiap individu agar individu dapat bekerja dengan baik dan optimal.

2.1.1.3. Dampak Stres Kerja

Dampak dari stres banyak dan bervariasi, diantaranya bisa berdampak positif (Tewal, 2017:144-146). Meskipun demikian, banyak efek stres yang mengganggu dan secara potensi berbahaya. Stres dapat berpengaruh pada perilaku kerja seperti tingkat kepuasan kerja, tingkat kinerja, dan ketidak hadiran karyawan.

Efek pada aspek kognitif seperti ketidakmampuan untuk membuat keputusan, kurang konsentrasi, kurang perhatian serta hambatan mental. Efeknya secara psikologis yakni meningkatnya tekanan darah dan berbagai penyakit yang membahayakan. Stres kerja dapat berdampak positif maupun negatif terhadap individu dan juga organisasi. Stres kerja yang memiliki dampak positif yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Stres kerja karyawan yang berdampak positif terhadap organisasi, antara lain:

1. Memiliki motivasi kerja yang tinggi. Stres kerja yang dialami karyawan menjadi motivator, penggerak dan pemicu kinerja dimasa selanjutnya.
2. Rangsangan untuk bekerja keras, dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik serta memiliki tujuan karir yang lebih panjang.
3. Memiliki kebutuhan berprestasi yang lebih kuat sehingga lebih mudah untuk menyimpulkan target atau tugas sebagai tantangan (*challenge*), bukan sebagai tekanan.

Kemudian terdapat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja diantara lain yaitu:

1. Berupa menurunnya tingkat produktivitas karyawan.
2. Dapat berdampak pada kurangnya efektivitas organisasi.
3. Masalah kepuasan kerja karyawan.
4. Dan meningkatnya ketidakhadiran karyawan.

Berdasarkan uraian diatas bahwa dampak stres kerja ada dua yaitu dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif seperti termotivasi diri, rangsangan untuk bekerja lebih keras dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik sedangkan dampak negatif adalah sebaliknya menjadi kurang produktif, kurang konsentrasi, kurang perhatian serta hambatan mental.

2.1.1.4 Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Manajemen sumber daya manusia dapat mengetahui stres kerja pada karyawannya yaitu dengan menggunakan dimensi-dimensi yang ada, hal tersebut untuk mengukur tingkatan stres kerja yang sedang dialami oleh karyawan. Terdapat tiga dimensi dan indikator (Robbins dan Judge, 2017:597), yaitu sebagai berikut.

1. Stres Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung. Ketidakpastian merupakan alasan terbesar individu-individu yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasi. Dimensi stres lingkungan diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:

- a. Ketidakpastian Ekonomi
- b. Ketidakpastian Teknologi
- c. Ketidakpastian Politik

2. Stres Organisasi

Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan pada saat bekerja mengalami banyaknya tuntutan dalam sebuah organisasi.

Dimensi stres organisasi diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:

- a. Tuntutan Tugas, berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Tuntutan Peran, berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Tuntutan Pribadi, berkaitan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.

3. Stres Individu

Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing seorang karyawan, apa yang sedang dirasakan pada diri karyawan. Dimensi stres individu diukur menggunakan tiga indikator yaitu:

- a. Masalah Keluarga
- b. Masalah Ekonomi Pribadi
- c. Masalah Individu

2.1.2 Tuntutan Kerja (*Job Demands*)

Tuntutan kerja merupakan sebuah gambaran yang mempengaruhi individu yang berasal dari lingkungan tempat individu bekerja, di mana dampak dari lingkungan kerja tersebut secara tidak langsung membebani individu sehingga memerlukan perhatian atau reaksi individu.

2.1.2.1 Definisi Tuntutan Kerja (*Job Demands*)

Tuntutan kerja merupakan segala permintaan yang harus dilaksanakan dalam sebuah pekerjaan yang membutuhkan adanya upaya fisik dan psikologis secara berkelanjutan yang memiliki keterkaitan dengan biaya tertentu (Han et al., 2019). Tuntutan kerja dapat berubah menjadi pemicu stres ketika upaya yang tinggi dan berkelanjutan diperlukan untuk memenuhi tuntutan tersebut, contoh tuntutan kerja yaitu tingginya tekanan dalam bekerja, lingkungan fisik yang kurang mendukung, dan tuntutan emosional melalui interaksi sosial (Skaalvik, 2020).

Tuntutan kerja merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang dan dapat memberikan tekanan pada orang jika tuntutan kecepatannya dirasakan berlebihan dan dapat meningkatkan kecemasan dan stres (Casmianti et al., 2016). Pada dasarnya seseorang akan merasa tidak terbebani dengan tugasnya apabila memperoleh kenyamanan dan dapat bersinergi dengan lingkungannya. Tuntutan tugas akan dibentuk oleh karakter tugas yang bersangkutan misalnya: tingkat kesulitan, kondisi kerja, persyaratan kerja, tingkat keterampilan. Dalam pekerjaan tersebut, seorang individu dihadapkan pada berbagai macam tuntutan tugas atau tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan atau sering disebut sebagai *job demand*. Tuntutan pekerjaan merupakan tuntutan pekerjaan yang diberikan organisasi kepada karyawan, tuntutan pekerjaan seringkali dapat menimbulkan stres kerja serta bisa mengakibatkan efek yang signifikan pada kinerja individu (Makikangas et al., 2020).

Berdasarkan definisi-definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tuntutan kerja merupakan pemenuhan kebutuhan atau permintaan terhadap

seseorang atau kelompok untuk dapat menyelesaikan tugas atau perusahaan. melalui tekanan yang ada sehingga dapat memengaruhi kondisi fisik dan psikologis seseorang.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Tuntutan Kerja

Ada beberapa faktor dari Tuntutan kerja atau *job demand* yang mempengaruhi perilaku karyawan dalam perusahaan (Kelloway et al, 2008), faktor – faktor tersebut diantaranya:

1. *Work Schedulling*

Work Schedulling ialah waktu yang ditetapkan oleh perusahaan bagi para karyawan untuk menyelesaikan tuntutan tugasnya, dan untuk jenis pekerjaan tertentu *work schedulling* juga berkaitan dengan rotasi karyawan pada jadwal shift kerjanya.

2. *Work load* dan *work pace*

Work load dan *Work pace* ialah jumlah absolut dari beban kerja dan kecepatan atau waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Day dan Jreige juga mengungkapkan bahwa *work load* dan *work pace* merupakan hal yang mempengaruhi perilaku karyawan dan kesehatan mental karyawan.

3. *Job Content*

Job content adalah intensitas, muatan, dan siklus pekerjaan yang membutuhkan skill dan kreativitas karyawan. Lebih lanjut Sauter juga mengungkapkan bahwa *job content* yang terlalu ringan dan juga terlalu berat akan mempengaruhi perilaku karyawan atau pegawai perusahaan.

4. *Job Control*

Job control adalah otoritas yang dimiliki oleh karyawan untuk mengendalikan dan melakukan pengambilan keputusan dalam pekerjaannya dengan menggunakan skill yang dimiliki. *Job control* bagi karyawan dapat meliputi kebebasan untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan *job description*, menentukan waktu istirahat, melakukan pengambilan keputusan. *Job control* memiliki pengaruh terhadap kesehatan psikologis karyawan, karena karyawan yang memiliki *job control* yang tinggi dapat menurunkan tingkat tekanan pekerjaan yang tinggi, sementara karyawan yang memiliki *job control* yang rendah cenderung tidak memiliki kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat memicu timbulnya stres.

2.1.2.3 Aspek-Aspek Tuntutan Kerja

Aspek tuntutan kerja dibagi menjadi tiga (Nurendra et al., 2013: 1), yaitu:

1. *Workload*

Workload merupakan beban pekerjaan yang berlebihan seperti menuntut keahlian, keterampilan, dan kecepatan kerja yang tinggi, pekerjaan tersebut harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Hal tersebut dapat menyebabkan ketegangan dalam diri individu sehingga menimbulkan stres karena untuk mengerjakan beban pekerjaan yang berlebihan dalam waktu tertentu bukan hal yang mudah bagi setiap individu.

2. *Emotional demands*

Emotional demands merupakan usaha yang dibutuhkan individu untuk menghadapi emosi yang muncul saat melakukan pekerjaan dan emosi yang diharapkan muncul oleh organisasi. Dalam melakukan pekerjaan individu akan dihadapkan dengan berbagai tantangan baik oleh pekerjaan yang berat maupun lingkungan sekitar tempat kerja sehingga individu harus dapat menyesuaikan emosinya dalam keadaan apapun.

3. *Mental demands*

Mental demands merupakan suatu tuntutan kerja (*job demands*) mental yang berorientasi pada proses yang memerlukan kerja otak dan kemampuan mental untuk memproses semua informasi yang diterimanya. Dalam menjalankan tugasnya individu akan dihadapkan dengan suatu kendala- kendala yang pada akhirnya membutuhkan usaha lebih individu untuk bisa berpikir dan mencari solusi.

2.1.2.4 Dampak Tuntutan Kerja

Tuntutan kerja yang tinggi dan rendah mempunyai dampak variasi yang berbeda pula. Berikut variasi yang muncul dalam tuntutan kerja (*job demands*) menurut (Munandar et al, 2011: 384), yaitu:

1. Beban kerja berlebih kuantitatif

Beban berlebih secara fisik ataupun mental, yaitu harus melakukan banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stres pekerjaan. Unsur yang menimbulkan beban berlebih kuantitatif ini adalah desakan waktu. Waktu merupakan salah satu ukuran efisiensi. Pada saat-saat tertentu, dalam hal tertentu waktu akhir *deadline* justru dapat meningkatkan motivasi dan

menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Namun, bila desakan waktu menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan seseorang menurun, maka ini merupakan cerminan adanya beban berlebih kuantitatif.

2. Beban terlalu sedikit kuantitatif

Beban terlalu sedikit juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang. Kemajuan teknologi dan peningkatan otomasi dalam industri di satu pihak dapat mengarah pada makin menjadinya majemuk pekerjaan, di lain pihak, pada tingkat teknologi menengah, mengarah pada penyederhaan pekerjaan. Pada pekerjaan yang sederhana, dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, monoton. Kebosanan dalam bekerja rutin sehari-hari, sebagai hasil dari terlampau sedikitnya tugas yang harus dilakukan, dapat menghasilkan berkurangnya perhatian. Hal ini secara potensial membahayakan jika pekerja gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat.

3. Beban berlebihan kualitatif

Dengan kemajuan teknologi makin dirasakan kehidupan menjadi lebih majemuk. Pekerjaan yang sederhana, pekerjaan yang dilakukan dengan tangan (pekerjaan manual) makin banyak tidak lagi dilakukan oleh tenaga kerja, tetapi telah terganti oleh mesin. Hal tersebut membuat pekerjaan menjadi majemuk. Kemajemukan pekerjaan ini mengakibatkan adanya beban berlebihan kualitatif. Makin tinggi kemajemukan pekerjaannya makin tinggi stresnya. Kemajemukan pekerjaan yang harus

dilakukan seorang tenaga kerja dapat dengan mudah berkembang menjadi beban berlebihan kualitatif jika kemajemukannya memerlukan kemampuan teknis dan intelektual yang lebih tinggi daripada yang dimiliki.

4. Beban terlalu sedikit kualitatif

Beban terlalu sedikit kualitatif dapat merusak pengaruhnya seperti beban berlebih kualitatif, dalam hal tenaga kerja tidak diberi peluang untuk menggunakan keterampilan yang diperolehnya, atau mengembangkan kecakapan potensialnya secara penuh. Di sini pun dapat timbul kebosanan dan gangguan dalam perhatian sehingga dapat mengakibatkan hal-hal yang parah. Beban terlalu sedikit yang disebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah ke semangat dan motivasi yang rendah untuk bekerja. Tenaga kerja akan merasa bahwa dia “tidak maju-maju”, dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya.

2.1.3 Kinerja Karyawan

Kinerja menjadi terminology atau konsep yang sering dipakai oleh orang dalam berbagai pembahasan dan pembicaraan, khususnya dalam rangka mendorong keberhasilan organisasi atau sumber daya manusia. Kinerja akan selalu menjadi isu aktual dalam organisasi karena kinerja merupakan pertanyaan kunci terhadap efektivitas atau keberhasilan organisasi. Setiap organisasi memperhatikan kinerja pegawainya karena baik/buruknya suatu kinerja akan sangat mempengaruhi perusahaan.

2.1.3.1 Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan (*employee performance*) sering juga disebut prestasi kerja (*job performance*) karena kinerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Sejalan dengan pendapat bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Massora, 2020). Sedangkan secara operasional kinerja karyawan disebut sebagai usaha seseorang untuk mencapai tujuan melalui produktifitas kerja yang dihasilkan secara kuantitas maupun kualitas.

Kinerja karyawan adalah hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut (Lendy, 2021). Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Lendy, 2021).

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017:67).

Berdasarkan beberapa pengertian kinerja karyawan yang telah dikemukakan oleh para ahli, kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) dari seorang karyawan yang digambarkan melalui kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan tersebut sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai mana seseorang melaksanakan tanggungjawab dan tugas kerjanya, ada banyak faktor yang mempengaruhi baik atau tidaknya hasil kerja seorang karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja (Hasibuan et al, 2020:130), yaitu meliputi:

1. Gaji/upah

Upah yang cukup untuk kebutuhan merupakan keinginan setiap karyawan. Untuk mencapai hal itu, ada diantara para karyawan yang menggiatkan diri dalam bekerja atau menambah pengetahuannya dengan mengikuti kursus.

2. Kompensasi

Pemberian kompensasi pada hakekatnya untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan dalam upaya peningkatan tujuan organisasi yang telah ditetapikan dan direncanakan sebelumnya, dimana pemberian kompensasi harus disesuaikan dengan status, golongan, dan jabatan yang dipegang oleh seorang karyawan, pemberian kompensasi yang layak bertujuan untuk memenuhi peraturan-peraturan hukum yang dibuat oleh

pengusaha tentang standar gaji minimum yang harus dipatuhi oleh setiap perusahaan.

3. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan. Sehingga setiap perusahaan haruslah mengusahakan lingkungan kerja yang sedemikian rupa agar memberikan pengaruh positif terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

4. Semangat kerja

Semangat kerja adalah suatu kondisi rohaniah, atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada dirinya untuk bekerja dengan giat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

5. Kepemimpinan

Peranan kepemimpinan dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting dalam usaha mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal dalam mengemban misinya untuk mencapai tujuan, karena sebagian besar ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam memimpin organisasi tersebut. Dalam organisasi para pemimpin harus dapat mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan, dimana pemimpin harus mampu memperlihatkan kepemimpinannya.

Berdasarkan pemaparan di atas bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor tersebut hendaknya perlu diperhatikan oleh pimpinan sehingga kinerja karyawan dapat optimal.

2.1.3.3. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan kunci utama dalam mengembangkan potensi karyawan secara efektif dan efisien melalui suatu kebijakan atau program yang lebih baik atas pemberdayaan sumber manusia yang ada dalam organisasi atau perusahaan. Terdapat 5 (lima) dimensi dan indikator kinerja karyawan (Mangkunegara, 2017:70), yaitu sebagai berikut.

1. Kualitas kerja

Kualitas adalah suatu yang terkait dengan proses pekerjaan sampai hasil kerja yang bisa diukur dari tingkat efisiensi dan efektifitas seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya. Penilaian kuantitas kerja dilakukan dengan cara membandingkan target kerja dan hasil yang dicapai karyawan. Adapun indikator dari kualitas yaitu: ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan, kebersihan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan kerapian dalam bekerja.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas yaitu satuan jumlah atau batas maksimal yang harus dicapai oleh pekerja dengan waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan Perusahaan. Kuantitas bisa dilihat, dari hasil kinerja karyawan dalam kurun waktu tertentu dan dalam menyelesaikan tugas serta tanggung jawabnya

sesuai dengan waktu yang ditentukan. Adapun indikator dari kuantitas yaitu: produktivitas kerja yang efektif, dan kesesuaian jumlah target dalam kerja.

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan hal yang terkait dengan hasil pekerjaan yang telah diselesaikan yang harus dipertanggung jawabkan para karyawan apabila masih ada pekerjaan yang belum sesuai dengan harapan pimpinan. Adapun indikator dari tanggung jawab yaitu: rasa tanggung jawab dalam mengambil keputusan.

4. Kerjasama

Kerjasama merupakan sikap dan perilaku setiap karyawan yang menjalin hubungan kerjasama dengan pimpinan atau rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama. Adapun indikator dari kerjasama yaitu: kekompakan antar karyawan dalam bekerja, dan jalinan kerjasama karyawan.

5. Inisiatif

Inisiatif adalah segala bentuk gerakan dari dalam diri anggota untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah. Adapun indikator dari inisiatif yaitu: kemampuan dalam bekerja.

2.1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah referensi bagi penulis dalam membuat penelitian, dalam bagian ini dipaparkan pula hasil penelitian, persamaan, dan perbedaan dari penelitian yang penulis buat dengan penelitian terdahulu yang menjadi referensi dan acuan penulis dalam membuat penelitian ini. Kemudian dari

penelitian terdahulu yang ditemukan, diuraikan pula berdasarkan variabel serupa sebagai berikut.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)
1.	Toman Romanco Sormin, Hastin Umi Anisah, Maya Sari Dewi, (Pengaruh Stres Kerja Terhadap Keuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan di PT. Panin Bank Banjarmasin)	Stres kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Z). Kepuasan kerja (Z) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Kepuasan kerja (Z) sebagai variabel intervening memperkuat pengaruh stres kerja (X) terhadap kinerja karyawan (Y)	Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan	Tidak ada variabel X_2 yaitu tuntutan kerja
2.	Anesia Mulya Diana dan Agus Frianto, (Hubungan Antara <i>Job Demand</i> Terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Burnout</i>)	<i>Job demand</i> berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui burnout.	Tuntutan Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak ada variabel X_1 yaitu stres kerja
3.	Lofty Yulius Yoshua Siahian, Hastin Umi Anisah, dan Rini Rahmawati, (Pengaruh <i>Job Demand</i> Terhadap Kinerja Anggota Polri Dengan Variabel Stres dan Burnout Sebagai Variabel Mediasi)	<i>Job demand</i> tidak berpengaruh terhadap stres bagi anggota Polri di Satker Ditresnarkoba Polda Kalsel. <i>Job demand</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja bagi anggota Polri di Satker Ditresnarkoba Polda Kalsel. Stres tidak berpengaruh terhadap kinerja bagi anggota Polri di Satker Ditresnarkoba Polda Kalsel	Stres Kerja, Tuntutan Kerja, dan Kinerja Karyawan	Variabel X_1 yaitu stres kerja sebagai mediasi
4.	Agung Tri Utomo, (Peran Komitmen Organisasi Dalam Memediasi Pengaruh <i>Job Demand</i> dan Stress Kerja Terhadap	<i>Job demand</i> berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan yang bekerja di Inspektorat Jenderal Stress Kerja berpengaruh terhadap kinerja pada	Stres Kerja, Tuntutan Kerja, dan Kinerja Karyawan	Memiliki variabel mediasi sebagai tambahan

(1)	(2)	(3)	(5)	(6)
	Kinerja Karyawan dengan Perceived Organizational Support Sebagai Moderasi (Studi Kasus di Satuan Kerja Inspektorat Jenderal Kementerian XYZ)	karyawan yang bekerja di Inspektorat Jenderal Kementerian XYZ Terdapat pengaruh hubungan <i>job demand</i> , stress kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pada karyawan yang bekerja di Inspektorat Jenderal Kementerian XYZ		
5.	Sulastri, Onsardi, (Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan)	Stress Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada dealer honda astra motor kota bengkulu	Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak ada variabel X_2 yaitu tuntutan kerja
6.	Christina Kurnia dan Aslam Mei Nur Widigdo, (Pengaruh Keseimbangan Kehidupan Kerja, Tuntutan Pekerjaan, Ketidakamanan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Jaya Lautan Global dengan Kesejahteraan Karyawan sebagai variabel mediasi)	<i>Job demand</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan akan menurunkan kinerja karyawan.	Tuntutan Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak ada variabel X_1 yaitu stres kerja
7.	Kusuma Handayani, Ida Wahyuni, Ekawati, (Hubungan Usia, Jam Kerja, <i>Job Demand</i> , dan <i>Job Control</i> , Dengan Stres Kerja Pada Staff Pt. Adhi Karya Persero TBK. Proyek Pembangunan Hotel Grandhika Semarang)	Tidak ada hubungan yang bermakna antara <i>job demand</i> dengan stres kerja pada staff PT. Adhi Karya (Persero) Tbk. Proyek Pembangunan Hotel Grandhika Semarang	Stres Kerja dan Tuntutan Kerja	Tidak ada variabel Y yaitu kinerja karyawan
8.	Herlina Amrianah, (Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak ada variabel X_2 yaitu tuntutan kerja

(1)	(2)	(3)	(5)	(6)
	Bank Sulsebar Cabang Barru)			
9.	Glorian Stevani Hallo, Caecilia Tri Wahyanti, (<i>The Effect of NonPhysical Work Environment and Work Stress on Employees' Performance at Bank BNI Jailolo Unit, West Halmahera</i>)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kinerja pegawai tetapi stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan secara simultan lingkungan kerja non fisik dan stres mempengaruhi kinerja karyawan.	Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak ada variabel X_2 yaitu tuntutan kerja
10.	Adlina Sholfyta, (Pengaruh Tuntutan Pekerjaan dan Stress Kerja Terhadap Keterikatan Kerja dengan Sumber Daya Pekerjaan Sebagai Variabel Pemoderasian)	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa tuntutan pekerjaan dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap keterikatan kerja	Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak ada variabel X_2 yaitu tuntutan kerja
11.	Din Ramadhan, (Tuntutan Kerja dan Stres Kerjaa Pada Karyawan Swasta; Peran Mediasi Motivasi Kerja)	Tuntutan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja dengan dimediasi secara parsial oleh motivasi kerja.	Stres Kerja dan Tuntutan Kerja	Tidak ada variabel Y yaitu kinerja karyawan
12.	Danira Reggie Pattinasarany, (Apakah Tuntutan Pekerjaan dan Stres Kerja Penentu <i>Turnover Intention</i> Auditor Pada Beberapa KAP di Jakarta)	Tuntutan pekerjaan tinggi yang dihadapi para auditor yang bekerja pada KAP akan meningkatkan tingkat stres kerja mereka.	Stres Kerja dan Tuntutan Kerja	Tidak ada variabel Y yaitu kinerja karyawan
13.	Soima, Syahrani, Sri Lisyarini, (Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Keterlibatan Kerja Sebagai Variabel Mediasi)	Keterlibatan kerja terbukti dapat memprediksi secara negatif dalam mediasi hubungan antara beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.	Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak ada variabel X_2 yaitu tuntutan kerja

(1)	(2)	(3)	(5)	(6)
14.	Eric Hermawan, (Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Mobile Pt. Sakti Jakarta; Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Beban Kerja.	Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta.	Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak ada variabel X_2 yaitu tuntutan kerja
15.	Ika Suci Wulandari, Sutrisno, Bayu Kurniawan, (Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja melalui Variabel Mediasi Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PNM Mekaar Area Batang 2)	Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan PNM Mekaar Area Batang 2.	Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak ada variabel X_2 yaitu tuntutan kerja

2.2. Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia memiliki peranan dalam mewujudkan kesuksesan Perusahaan dimasa depan, tetapi manusia sebagai individu memiliki keterbatasan kemampuan, tenaga maupun waktu. Sebagai makhluk sosial yang tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya sendiri, maka masing-masing individu dituntut untuk dapat melakukan kerjasama agar kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Kebutuhan ini pada umumnya dilakukan dalam Perusahaan sebagai sarana untuk mencapai tujuan Perusahaan. Individu dan organisasi mempunyai hubungan timbal balik. Artinya individu tidak mungkin mencapai tujuannya dan sasarannya jika kerjasama antar sekelompok orang sebagai anggota tidak dikelola secara baik.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan

lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan karyawan khususnya disebut stres.

Stres kerja ialah tekanan yang berkaitan dengan pekerjaan. Stres kerja bisa muncul pada beberapa bentuk, seperti tekanan batas waktu yang ketat, permintaan eksekusi elit, bentrokan dengan mitra atasan, kerentanan kerja, atau tidak adanya bantuan sosial di tempat kerja (Ekawarna, 2018). Adapun indikator dari stres kerja (Robbins dan Judge, 2017:597), yaitu diantaranya: 1. Stres lingkungan; 2. Stres organisasi, 3. Stres individu.

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Perusahaan harus memiliki kinerja, kinerja yang baik dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja menurun dapat merugikan perusahaan. Hal tersebut didukung dalam penelitian dengan hasil bahwa stres kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi stres kerja maka kinerja karyawan akan menurun. Kinerja karyawan merupakan unsur utama yang membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dan target perusahaan (Massie, 2018).

Oleh sebab itu penting bagi perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan

pekerjaan. Tuntutan kerja (*Job demands*) merupakan segala permintaan yang harus dilaksanakan dalam sebuah pekerjaan yang membutuhkan adanya upaya fisik dan psikologis secara berkelanjutan yang memiliki keterkaitan dengan biaya tertentu. Tuntutan kerja dapat berubah menjadi pemicu stres ketika upaya yang tinggi dan berkelanjutan diperlukan untuk memenuhi tuntutan tersebut, contoh tuntutan kerja yaitu tingginya tekanan dalam bekerja, lingkungan fisik yang kurang mendukung, dan tuntutan emosional melalui interaksi sosial (Skaalvik, 2020).

Tuntutan pekerjaan atau *job demands* yang dialami oleh karyawan dari perusahaan yang memiliki tujuan, tuntutan pekerjaan biasanya dapat menyebabkan stres kerja dan akan berdampak langsung terhadap tingkat produktifitas karyawan. Para karyawan akan menjadi bosan dengan pekerjaan sehari-hari mereka, tetapi energi mereka harus cukup untuk memenuhi tuntutan tugas atau pekerjaan. Hal ini dapat mengakibatkan kelelahan akut yang pada gilirannya dapat mengakibatkan efek kronis pada kesehatan dan kesejahteraan karyawan. Tekanan kerja itu sendiri akan menciptakan ketegangan fikiran, emosional serta akan tercermin dalam perilaku mereka. Adapun indikator tuntutan kerja (Nurendra, 2013: 1), yaitu: 1. *Workload*; 2. *Emotional demands*; 3. *Mental demands*.

Ketegangan yang timbul dari tuntutan kerja akan menciptakan ketidaknyamanan kerja karyawan dan akan menurunkan kinerja karyawan, dalam artian tuntutan dan tekanan kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan (*employee performance*) sering juga disebut prestasi kerja (*job performance*) karena kinerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang

dihasilkan. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, oleh karena itu menjaga mental karyawan agar tidak stres dan menjaga batasan tuntutan kerja pada karyawan sangat penting agar karyawan dapat menjalankan tanggung jawab sesuai tugas yang diberikan padanya. Adapun indikator kinerja karyawan (Mangkunegara, 2017:67-70), yaitu: 1. Kualitas kerja; 2. Kuantitas kerja; 3. Tanggung jawab; 4. Kerjasama; 5. Inisiatif.

Dengan kepedulian perusahaan terhadap karyawan maka perusahaan akan mengontrol kemampuan dan tanggung jawab yang dimiliki setiap karyawan, artinya perusahaan menganggap setiap karyawan adalah aset yang sangat berharga dan harus dirawat sebaik mungkin. Hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dalam perusahaan dan membuat karyawan lebih nyaman dalam menerima serta mengerjakan tugas sebagai mana tanggung jawabnya. Dengan demikian perusahaan dapat menekan adanya stres kerja yang berkepanjangan atau yang berdampak negatif pada keberlangsungan karyawan. Kemudian dengan adanya peninjauan secara berkelanjutan dari perusahaan pula yang dapat mengontrol tanggung jawab dari tiap karyawannya yang tentunya dapat mengelola keberlangsungan dalam tuntutan kerja atau *job demands* yang diberikan pada karyawannya.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa stres kerja dan tuntutan kerja merupakan hal yang berbeda, namun keduanya adalah faktor-faktor yang penting bagi perusahaan untuk menjaga karyawannya agar selalu dapat meningkatkan produktifitas dan loyalitasnya. Oleh karena itu penelitian ini berupaya mengetahui lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh stres kerja dan tuntutan kerja terhadap kinerja karyawan Nonmanager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya.