

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan pustaka ini dijelaskan berbagai pengertian yang berkaitan dengan stres kerja, beban kerja dan kinerja karyawan beserta dengan uraian dari ketiga variabel penelitian tersebut.

2.1.1 Stres Kerja

2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja adalah 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 (Robbins & Judge, 2018: 429). Stres kerja adalah ketidakmampuan seseorang untuk menghadapi suatu ancaman yang mengakibatkan serangkaian respon dan adaptasi.

Stres dapat dilihat sebagai suatu respon yang dihasilkan oleh manusia (Nadia dan Fentry, 2023). Setiap hasil memiliki berbagai masalah serta rintangan yang harus dilalui, maka dari itu kita harus memiliki tekad untuk dapat melaluinya. Dapat diartikan sebagai respon alami oleh individu. Apabila hal yang tidak menyenangkan yang dialami oleh psikis dan ataupun fisik, maka kita memiliki usaha mengembalikannya. Jika stres tidak segera diatasi maka akan timbul seperti gangguan fisik, perilaku yang kurang sehat, gangguan emosi hingga gangguan mental.

Stres kerja merupakan suatu gejala atau perasaan yang dapat timbul dalam diri seorang pekerja dan dapat memberikan efek dalam suatu organisasi atau

perusahaan yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan dan akan mempengaruhi kinerja karyawan (Suwandana, 2020).

Dalam berbagai macam pengalaman stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat menimbulkan dampak negatif maupun positif. Dampak negatif akan terjadi ketika terlalu banyak beban kerja yang harus ditanggung karyawan, sehingga karyawan harus menyelesaikan pekerjaan diluar jam karyawan. Stres juga dapat berpengaruh positif ketika mengalami stres kerja terjadi secara imbang dan bertahap sehingga memicu kreativitas karyawan (Aldi, 2019).

2.1.1.2 Pengertian Stres Kerja Negatif (*Distress*)

Distress merupakan jenis stres yang dapat memunculkan efek yang membahayakan bagi karyawan. Jenis stres kerja ini dapat menguras energi individu karyawan sehingga menjadi lebih sering sakit (Asih, 2018: 4).

Distress yang dirasakan biasanya disebut kecemasan. *Distress* melintakan pikiran dan perasaan, seperti ketakutan, kebingungan, kecemasan dan kekhawatiran. Ketika jumlah sumber stres begitu banyak dan kemampuan untuk berurusan dengan stres sedikit, maka stres akan memberikan dampak negatif. Stres dihubungkan dengan tuntutan dan sumber daya. Tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban dan ketidakpastian yang dihadapi oleh para individu di tempat kerja, sedangkan sumber daya merupakan hal-hal di dalam kendali individu yang dapat digunakan untuk menyelesaikan tuntutan (Robbins dan Judge, 2019). Sifat *distress* yang tidak menyenangkan biasanya menyebabkan individu melakukan sesuatu yang mereklusikannya, tetapi bila *distress* itu sangat hebat,

maka individu akan menjadi lumpuh secara psikologi dan tidak mampu melakukan sesuatu.

2.1.1.3 Pengertian Stres Kerja Positif (*Eustress*)

Eustress merupakan jenis stres kerja yang dapat memunculkan stimulus atau kegairahan dalam bekerja, sehingga memiliki efek yang bermanfaat bagi karyawan (Asih, 2018: 4).

Eustress merupakan faktor penentu yang mendorong karyawan untuk mencapai kinerja maksimal dan adanya peningkatan kepuasan kerja (Jarinto, 2019). Stres kerja yang bisa berdampak positif terhadap kesehatan dan kinerja adalah pada saat stres tidak melebihi tingkat maksimal.

Eustress menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi karyawan, yang membuat mereka bekerja lebih baik. *Eustress* sering dapat diartikan sebagai tuntutan yang umumnya menunjukkan stres kerja positif atau sebagai pemicu yang mengacu pada tantangan seseorang yang lebih baik bagi karyawan. *Eustress* dapat diukur pada tingkat subjektif seperti kualitas hidup atau kehidupan kerja, tekanan pekerjaan, sumber daya mengatasi psikologis, keluhan, tingkat stres keseluruhan dan kesehatan mental (Hargrove, et al 2019) sebagai berikut.

1. Kehidupan Kerja

Kehidupan kerja merupakan suatu kondisi sebagai hasil dari interaksi antara individu dan pekerjaannya. Pendekatan yang harus dilakukan untuk memenuhi kualitas hubungan kerja yang baik adalah berupaya untuk memenuhi kebutuhan yang dirasakan dengan memberikan kesempatan bagi setiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh.

2. Tekanan Pekerjaan

Tekanan kerja akan mendorong kontraproduktifnya hasil;-hasil pekerjaan, sementara kepuasan kerja akan meniptakan suasana kerja yang berkorelasi positif dengan tingginya kinerja karyawan di dalam organisasi.

3. Sumber Daya Mengatasi Psikologis

Kemampuan penggunaan sumber daya (manusia) secara efektif untuk mengatasi gangguan atau kekacauan mental an emosional yang muncul karena tanggapan (respon).

4. Keluhan

Keluhan merupakan permasalahan yan terjadi pada setiap karyawan, hal ini dapat berdampak negatif ketika hal tersebut memiliki dampak terhadap kinerja karyawan yang berakibat tidak pernah tercapainya produktuvutas sebagaimana yang diharapkan.

5. Tigkat Stres Keseluruhan

Tingkat stres keseluruhan adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses pikir dan kondisi seprang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

6. Kesehatan Mental

Kesehatan mental merupakan kondisi seseorang yang berkaitan dengan penyesuaian diri yang aktif dalam menghadapi dan mengatasi masalah dengan mempertahankan stabilitas diri, juga ketika berhadapan dengan kondisi baru,

serta memiliki penilaian nyata baik tentang kehidupan maupun keadaan diri sendiri.

2.1.1.4 Faktor yang Memengaruhi Stres Kerja

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi stres kerja karyawan (Robbins dan Judge, 2018: 430), diantaranya sebagai berikut.

1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan dapat memengaruhi tingkat stres kerja karyawan. Hal itu karena ketidakpastian lingkungan merupakan alasan terbesar bagi karyawan yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasi.

2. Faktor Organisasional

Beberapa tekanan yang disebabkan oleh organisasi seperti tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu tertentu, beban kerja yang berlebihan, atasan yang menuntut, serta rekan kerja yang tidak kondusif dapat memengaruhi tingkat stres kerja karyawan.

3. Faktor Individu

Faktor kehidupan pribadi karyawan juga dapat memengaruhi tingkat stres kerja. Hal yang termasuk dalam faktor ini diantaranya masalah ekonomi, karakteristik individu karyawan dan jenis kelamin.

2.1.1.5 Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja (Afandi, 2018) sebagai berikut.

1. Tuntutan tugas, merupakan unsur-unsur yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang, meliputi letak geografis, prosedur kerja dan lingkungan kerja.

2. Tuntutan peran, merupakan tekanan yang diberikan pada individu karena peran tertentu yang mereka mainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan pemicu stres yang dibawa oleh rekan kerja.
4. Struktur organisasi, merupakan rangkuman suatu instansi yang ditandai dengan belum jelasnya peran, tugas, wewenang dan jabatan.
5. Kepemimpinan organisasi, merupakan gaya manajemen suatu organisasi ditentukan oleh kepemimpinan organisasinya. Ketegangan, kekhawatiran dan kecemasan dapat diciptakan di tempat kerja oleh beberapa pihak tersebut.

2.1.1.6 Dampak Stres Kerja

Dampak dari stres ada yang positif (*eustress*) dan negatif (*distress*). Dampak stres kerja yang positif (*eustress*) seperti peningkatan motivasi kerja, serta sebagai stimulus untuk meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Namun, sebagian besar dampak stres kerja bersifat negatif dan keadaan ini berbahaya bagi kesehatan psikologis pekerja.

Dampak dari stres kerja negatif (*distress*) yang muncul (Suwatno & Priansa, 2018: 260), diantaranya:

1. Dampak Subjektif (*Subjective Effect*)

Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.

2. Dampak Prilaku (*Behavioral Effect*)

Akibat stres kerja yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja diantaranya peledakan emosi dan perilaku *impulsive*.

3. Dampak Kognitif (*Cognitive Effect*)

Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental. Dampak kognitif dapat memengaruhi pola pikir, perilaku dan cara seseorang dalam mengambil keputusan.

4. Dampak Fisiologis (*Physiological Effect*)

Kecanduan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringan, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.

5. Dampak Kesehatan (*Health Effect*)

Sakit kepala serta *migraine*, mimpi buruk, insomnia, gangguan psikosomatis.

6. Dampak Organisasi (*Organizational Effect*)

Produktivitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya keikatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

2.1.1.7 Cara Mengatasi Stres Kerja

Stres memengaruhi kinerja dalam pekerjaan. Pengaruhnya dapat berdampak positif maupun negatif. Contoh dampak positifnya adalah prestasi kerja dapat ditingkatkan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi tuntutan kerja karena adanya tekanan dari stres itu sendiri. Selain itu, dampak negatif stres kerja dapat mengakibatkan kendala dalam bekerja apabila intensitasnya berlebihan. Contohnya seperti menurunnya imunitas tubuh dan meningkatnya keinginan untuk berhenti bekerja.

Beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam mengatasi stres (Suwatno & Priansa, 2018: 261), yaitu:

1. *Konseling*, berbicara dengan seseorang yang mengalami kesulitan emosional untuk membantunya mengatasi masalah tersebut dengan lebih baik.
2. *Meditasi*, memusatkan pikiran untuk menenangkan tubuh dan emosi.
3. *Bio feedback*, merupakan nasihat atau praktik medis yang mengatur fungsi internal seperti detak jantung, asupan oksigen dan aliran asam lambung.
4. *Personal wellness*, merupakan strategi preventif yang melibatkan modifikasi gaya hidup, seperti pengendalian pernapasan, relaksasi otot dan penyesuaian menu sesuai anjuran dokter spesialis.

2.1.2 Beban Kerja

Secara umum beban kerja dapat diartikan sebagai kemampuan tubuh bekerja dalam menerima pekerjaan. Dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikis karyawan yang menerima beban tersebut.

Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dikenal sebagai beban kerja. Tentu saja beban ini perlu diukur secara akurat, dimulai dari latar belakang pendidikan karyawan, jam kerja dan tujuan lain yang harus dipenuhi.

2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang wajib diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang suatu jabatan dalam waktu yang telah ditentukan (Rolos et al., 2018). Peraturan menteri dalam negeri (2008: 12) menyatakan bahwa beban kerja adalah seberapa besar pekerjaan yang harus ditanggung oleh suatu

jabatan atau unit organisasi dimana besaran pekerjaan tersebut merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja adalah tugas-tugas yang diamanatkan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam waktu tertentu dengan mengandalkan potensi serta keterampilan dari dalam diri tenaga kerja (Rizky & Afrianty, 2018).

Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja (Vanchapo, 2020).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan waktu atau batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya.

Tingkatan beban kerja dibagi menjadi 3 (tiga) (Budiasa, 2021: 31), yaitu sebagai berikut.

1. Beban di atas normal

Waktu yang dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih besar daripada jam kerja yang tersedia atau volume pekerjaan melebihi kemampuan pekerjaan.

2. Beban kerja normal

Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas sama dengan jumlah jam kerja yang tersedia atau jumlah pekerjaan sama dengan kapasitas tugas tersebut.

3. Beban kerja di bawah normal

Jumlah pekerjaan yang diselesaikan lebih kecil dari kapasitas pekerjaan atau jumlah waktu yang dihabiskan untuk itu lebih sedikit dari jam kerja yang tersedia.

2.1.2.2 Jenis Beban Kerja

Terdapat 2 (dua) jenis beban kerja (S. Koesomowidjojo, 2017: 22) diantaranya:

1. Beban kerja kuantitatif, yaitu menunjukkan adanya jumlah pekerjaan besar yang harus dilaksanakan seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, atau berupa besarnya tanggung jawab atas pekerjaan yang diampunya.
2. Beban kerja kualitatif, yaitu berhubungan dengan mampu tidaknya pekerja melaksanakan pekerjaan yang diampunya.

2.1.2.3 Faktor yang Memengaruhi Beban Kerja

Faktor-faktor yang dapat memengaruhi beban kerja terbagi menjadi 2 (dua) (Budiasa, 2021: 32), yaitu:

1. Faktor Eksternal

Beban yang bersumber dari luar tubuh pekerja antara lain:

- a. Tugas yang dikerjakan bersifat fisik, seperti situasi kerja, tempat kerja, tata ruang, alat dan sarana pekerjaan. Selain tugas yang dikerjakan yang bersifat fisik, adapula tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh seraya tanggung jawab pekerjaan.
- b. Organisasi kerja, misalnya masa waktu kerja, waktu istirahat, lembur, sistem shif, sistem upah, model struktur organisasi, serta pelimpahan tugas dan wewenang.
- c. Lingkungan kerja, meliputi lingkungan kerja fisik, biologis serta psikologis.

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri pekerjaan akibat dari reaksi beban pekerjaan eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain*, bobot *strain* dapat dinilai secara objektif maupun subjektif

Faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi beban kerja (Budiasa, 2021: 32-34) sebagai berikut.

1. *Time Pressure* (Tekanan Waktu)

Adanya *deadline* justru dapat memotivasi serta menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun adanya *deadline* juga dapat menjadi beban kerja yang berlebih sehingga mengakibatkan munculnya kesalahan atau berkurangnya konsisi kesehatan seseorang.

2. Jadwal Kerja atau Jam Kerja

Jumlah waktu yang dapat dilokasikan untuk melakukan suatu pekerjaan berkontribusi terhadap pengalaman dan tuntutan kerja, yang merupakan salah

satu faktor penyebab stres kerja. Jadwal kerja padat, terus menerus, dengan tanpa adanya waktu istirahat maupun libur dapat memengaruhi kesehatan tubuh seseorang.

3. *Role Ambiguity* dan *Role Conflict*

Konflik peran dan dualitas tugas memengaruhi perasaan seseorang terhadap tugas pekerjaan.

4. Kebisingan

Kebisingan bisa memengaruhi pekerja terutama kesehatan dan performa. Karyawan dengan kondisi kerja yang sangat bising dapat mempengaruhi efektivitas kerja dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga dapat mengganggu konsentrasi dan dapat dipastikan akan memperberat beban kerja.

5. *Information Overload*

Terlalu banyak informasi yang masuk kepada pekerja dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan meningkatnya beban kerja semakin berat. Penggunaan teknologi dan fasilitas kerja yang serba canggih membutuhkan adaptasi tersendiri dari pekerja. Semakin kompleks informasi yang diterima dapat memengaruhi proses pembelajaran pekerja serta dapat pula berpengaruh terhadap kesehatan pekerja jika tidak ditangani dengan baik.

6. *Temperature Extreme* atau *Heat Overload*

Suhu udara juga dapat mengakibatkan penurunan kesehatan pekerja, sama halnya dengan kebisingan. Hal ini bisa terjadi bila kondisi tersebut berlangsung dalam jangka waktu yang panjang dan tidak tersedia peralatan untuk mengatasinya.

7. *Repetitive Action*

Banyaknya pekerjaan yang melibatkan Tindakan fisik berulang-ulang, seperti mengetik di depan computer hampir sepanjang hari atau memerlukan Gerakan yang sama untuk mengoperasikan mesin, dapat menyebabkan monoton dan kebosanan yang pada akhirnya dapat menyebabkan orang kurang memperhatikan dan secara potensial membahayakan jika tenaga gagal untuk bertindak dalam keadaan darurat.

8. Tanggung Jawab

Setiap tanggung jawab merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Tanggung jawab terhadap orang dapat menimbulkan tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan.

2.1.2.4 Aspek Beban Kerja

Terdapat beberapa aspek mengenai beban kerja (S. Koesomowidjojo, 2021: 28-50), diantaranya:

1. Beban Kerja Fisik

Beban kerja fisik adalah beban kerja yang membutuhkan energi fisik terhadap otot-otot manusia yang berfungsi sebagai sumber tenaga.

2. Beban Kerja Mental atau Psikis

Beban kerja psikis pegawai adalah beban kerja yang dihasilkan dalam situasi pegawai melakukan aktivitas psikologis di lingkungan kerjanya. Dalam organisasi maupun perusahaan tidak hanya beban kerja fisik yang akan dinilai, tetapi juga yang dibutuhkan penilaian psikologis pegawai. Saat menilai beban mental atau psikis, organisasi maupun perusahaan akan menilai tanggung jawab

dan kewaspadaan pegawai pekerjaan yang ada, tingkat konservasi pegawai bahkan pegawai berinteraksi dengan lingkungan kerjanya. Namun, ketika menilai beban kerja mental atau psikis, yang perlu diperhatikan adalah amati faktor subjektif dalam evaluasi karena kesulitan memprediksi beban kerja mental atau psikis. Saat menilai beban kerja psikologis, beberapa tujuan harus dipenuhi, termasuk:

- a. Mengetahui batas minimal kinerja pegawai.
- b. Mengetahui batas maksimal kinerja yang dapat dicapai oleh pegawai.
- c. Mengetahui sejauh mana kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja.
- d. Mengetahui sejauh mana kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan pekerjaannya hingga organisasi atau perusahaan.
- e. Pilih pegawai yang memiliki kapasitas beban psikologis lebih besar dari rata-rata pegawai lain dan kemudian menempatkan mereka pada posisi yang membutuhkan toleransi beban kerja yang lebih baik daripada rekan-rekan mereka.

3. Pemanfaatan Waktu

Perhitungan beban kerja yang mendasarkan pada aspek pemanfaatan waktu dibedakan menjadi dua hal, diantaranya:

- a. Pekerjaan yang dilakukan berulang (*Repetitif*)

Pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan dengan siklus tugas yang diulang hampir bersamaan. Pekerjaan yang siklusnya relatif pendek dan

cenderung berulang. Pegawai itu merasa bosan dan akhirnya menghilangkan kewaspadaan.

Olahraga yang berulang dan berlebihan bersama dengan getaran dan mempertahankan postur tubuh yang sama pada waktu tertentu setiap hari.

Hal inilah yang menjadi penyebab tingginya risiko kecelakaan kerja.

Kondisi ini akan lebih parah ketika :

- 1) Suhu di dalam ruangan tempat kerja terlalu dingin atau panas.
- 2) Memiliki gaya hidup yang tidak sehat.
- 3) Memiliki riwayat medis yang tidak baik.
- 4) Minimnya waktu istirahat.

b. Pekerjaan Yang Dilakukan Tidak Berulang (*Non Repetitive*)

Pekerjaan yang tidak berulang adalah pekerjaan dengan pola yang tidak berulang dan tidak pasti. Pekerjaan ini biasanya berhubungan dengan pekerjaan staf administrasi dan pegawai yang bekerja dibelakang meja..

2.1.2.5 Indikator Beban Kerja

Beberapa indikator beban kerja (Budiasa, 2021: 35) sebagai berikut.

1. Target yang Harus Dicapai

Pandangan individu tentang besarnya target yang dibebankan untuk menyelesaikan pekerjaan nya. Serta pandangan tentang hasil kerja yang harus dirampungkan dalam jangka waktu tertentu.

2. Kondisi Pekerjaan

Hal ini berbicara tentang pandangan yang dimiliki pekerja/karyawan tentang kondisi pekerjaannya. Misalnya pengambilan keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan serta dapat mengatasi kejadian yang tak terduga.

3. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan produksi.

4. Standar Pekerjaan

Kesan pegawai/karyawan terhadap pekerjaannya. Misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Seberapa besar beban kerja yang ditanggung oleh karyawan (Koesmowidjojo, 2021), maka dapat diidentifikasi dengan beberapa indikator sebagai berikut.

1. Kondisi Kerja

Serangkaian kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja didalam lingkungan tersebut. Yang dimaksud disini adalah kondisi kerja yang baik yaitu nyaman dan mendukung pekerja untuk dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik.

2. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu yang digunakan oleh karyawan dalam menyelesaikan serangkaian kegiatan tugas yang diberikan kepadanya dalam kegiatan produksi.

3. Target yang Harus Dicapai

Merupakan hasil kerja yang harus dicapai oleh seorang pekerja.

2.1.2.6 Dampak Beban Kerja

Beban kerja baik secara langsung maupun tidak, tetap akan berdampak pada fisik maupun psikis seseorang. Memiliki beban kerja yang berlebih akan berakibat buruk seperti gangguan emosional sehingga kinerja karyawan menurun. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit mengakibatkan timbulnya kebosanan bagi karyawan. Selain itu, beban kerja yang terlalu sedikit juga dapat merugikan perusahaan, dimana perusahaan tetap memberi upah kepada karyawan, sedangkan hasil yang diperoleh tidak maksimal.

Dampak negatif dari beban kerja bagi karyawan (Irawati dan Carrollina, 2017), yaitu:

1. **Kualitas Kerja Menurun**

Kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga kerja tidak sesuai dengan standar.

2. **Keluhan Pelanggan**

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

3. **Kenaikan Tingkat Absensi**

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.1.2.7 Pengukuran Beban Kerja

Pengukuran beban kerja digolongkan kedalam 3 (tiga) kategori pengukuran beban kerja (Irawati & Carrollina, 2017), yaitu:

1. Pengukuran Subjektif

Pengukuran yang didasarkan pada penilaian dan pelaporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang dirasakan dalam menyelesaikan suatu tugas. Pengukuran jenis ini umumnya menggunakan skala penilaian (*rating scale*).

2. Pengukuran Kinerja

Pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek-aspek perilaku/aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. Salah satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran kinerja dengan menggunakan waktu merupakan suatu metode untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja yang telah ditentukan serta dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu.

3. Pengukuran Fisiologis

Pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui suatu tugas/pekerjaan tertentu. Pengukuran yang dilakukan biasanya pada refleks pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon-respon tubuh lainnya.

2.1.2.8 Manfaat Pengukuran Beban Kerja

Dalam melakukan pengukuran beban kerja dapat memberikan beberapa manfaat kepada organisasi (Irawati & Carrollina, 2017), yakni:

1. Penataan/penyempurnaan struktur organisasi.
2. Penilaian prestasi kerja jabatan dan prestasi kerja unit.
3. Bahan penyempurnaan sistem dan prosedur kerja.
4. Sarana peningkatan kinerja kelembagaan.
5. Penyusunan standar beban kerja jabatan/kelembagaan, penyusunan daftar susunan pegawai atau bahan penetapan eselonisasi jabatan struktural.
6. Penyusunan rencana kebutuhan pegawai secara *real* sesuai dengan beban kerja organisasi.
7. Program mutasi pegawai dari unit yang berlebihan ke unit yang kekurangan.
8. Program promosi pegawai.
9. *Reward and punishment* terhadap unit atau pejabat.
10. Bahan penetapan kebijakan bagi pemimpin dalam rangka peningkatan pendayagunaan sumber daya manusia.

2.1.3 Kinerja Karyawan

Secara umum kinerja karyawan sesuatu yang sangat penting yang ada dalam sebuah perusahaan maupun organisasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab yang sudah diberikan kepada karyawan. Sehingga kinerja merupakan suatu yang perlu diperhatikan dengan baik oleh perusahaan.

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah tingkat keberhasilan karyawan secara keseluruhan dalam satu periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai

kemungkinan seperti target atau sasaran dan standar kecil yang ditetapkan perusahaan (Rivai dan Basri, 2018: 351).

Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil kerja atau prestasi kerja seseorang atau organisasi baik dari segi kualitas maupun kuantitas dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perannya yang disertai dengan kemampuan, kecakapan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya (Sumali, 2019: 440). Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja sebagai tolak ukur pencapaian tujuan organisasi menjadi penting diperhatikan dalam organisasi (Suryani, 2019: 265).

Berdasarkan beberapa teori yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu proses atau hasil kerja yang diciptakan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang perlu dicapai dan sekaligus meningkatkan kinerja-kinerja pegawai secara individu maupun kelompok. Kinerja menunjukkan apakah suatu organisasi bergerak ke arah yang benar atau hanya berjalan di tempat saja. Oleh karena itu, kinerja sangat penting untuk kemajuan suatu perusahaan atau organisasi.

2.1.3.2 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Adapun indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan (Metta & Asron, 2021: 4), yaitu:

1. Kualitas

Kecakapan dalam melakukan tugas hingga selesai, mengatur waktu dalam melakukan tugas dan ketelitian dalam melakukan tugas.

2. Kuantitas

Kecepatan dalam menyelesaikan tugas hingga tugas, kerapian dalam menyelesaikan pekerjaan dan hasil kerja.

3. Pengetahuan mengenai pekerjaan

Pemahaman terhadap prosedur kerja, penggunaan fasilitas kerja dengan hak dan kompetensi.

4. Tanggung Jawab

Keseriusan dalam bekerja, mampu menyelesaikan tugas tanpa bantuan atasan.

2.1.3.3 Dimensi Kinerja Karyawan

Terdapat beberapa dimensi kinerja karyawan (Simatupang, 2019: 51), yaitu:

1. Kuantitas, hasil kerja yang dinilai melalui jumlah tugas yang diberikan hasilnya.
2. Kualitas, hasil kerja yang dinilai pada kesempurnaan tugas yang dihasilkan dengan kemampuan dan keterampilan karyawan.
3. Ketepatan Waktu, hasil kerja yang dinilai dengan penyelesaian pekerjaan pada batas waktu yang diberikan.
4. Keadiran, niat seorang karyawan untuk berkerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan kemampuan bekerjasama, berkaitan dengan kemampuan pekerja untuk berkolaborasi dengan pekerja lain untuk mengerjakan pekerjaan agar tercipta kinerja yang diharapkan.

2.1.3.4 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan

Agar tercapainya suatu kinerja seseorang atau pekerja, terdapat faktor-faktor yang memengaruhi upaya dan tindakan menghasilkan kinerja (Didi et al., 2019: 22):

1. Faktor Pendidikan

Pendidikan adalah modal dasar dan utama seorang pekerja dalam mencari kerja dan bekerja.

2. Faktor Pengalaman

Pengalaman dalam bekerja berkaitan dengan masa kerja karyawan semakin lama seorang bekerja pada suatu bidang pekerjaan maka semakin berpengalaman orang tersebut. Apabila seseorang telah mempunyai pengalaman kinerja pada suatu bidang pekerjaan tertentu, maka akan mempunyai kecakapan atas bidang pekerjaan yang ia lakukan.

3. Faktor Profesionalisme

Profesionalisme adalah gabungan dari pendidikan dan pengalaman kerja yang diperoleh oleh seorang pekerja.

2.1.3.5 Karakteristik Kinerja Karyawan

Orang yang mempunyai kinerja tinggi memiliki karakteristik (Pratama, 2020: 7) sebagai berikut.

- a. Mempunyai komitmen yang tinggi.
- b. Risiko yang dihadapi berani diambil dan ditanggung.
- c. Tujuan yang realistis dimiliki.
- d. Memperjuangkan tujuan untuk direalisasikan dan rencana kerja yang menyeluruh dimiliki.

- e. Umpan balik dari seluruh kegiatan kerja yang dilakukan dapat dimanfaatkan.
- f. Rencana yang telah diprogramkan dapat direalisasikan.

2.1.3.6 Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja merupakan proses untuk mengevaluasi kinerja karyawan, membagi informasi dan mencari cara memperbaiki kinerjanya (Rozarie, 2017: 64). Dengan demikian, penilaian kinerja adalah kegiatan untuk mengevaluasi sifat, perilaku, hasil kerja individu, kelompok atau organisasi.

Penilaian kinerja merupakan alat untuk mengavaluasi guna menentukan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan perubahan seperti promosi, mutasi dan pemberhentian karyawan (Green dan Baron, 2017: 64).

Penilaian kinerja adalah menilai rasio dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu (Hasibuan, 2017). Penilaian Kerja merupakan suatu proses yang dapat memungkinkan perusahaan untuk mengetahui, menilai, mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawannya dengan tepat.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini akan dijadikan bahan acuan atau pembanding dalam melaksanakan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, sebagai berikut.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Sumber Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Gala Gustama dan Didi Tarmidi (2021) <i>The Influence of Work Discipline and Work Stress on Employee Performance</i>	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak terdapat variabel Beban Kerja	Technium Social Sciences Journal Vol. 16 394-400, February, 2021. ISSN: 2668-7798
2.	Alfiyan Nur Hidayat dan Lukman Hakim (2023) <i>The Influence of Work Stress on Employee Performance</i>	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak terdapat variabel Beban Kerja	Jurnal Pendidikan Tambusai Vol. 7 No. 1 (2023)
3.	Wulan Santika, Siska Fitrianita dan Vicky F Sanjaya (2021) <i>The Influence of Work Shift and Work Stress on Employee Performance</i>	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak terdapat variabel Beban Kerja	Journal Economics Business Vol. 2 No. 2 (2021)
4.	MHD. Aprian Pajar (2024) Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di UPT Samsat Medan Selatan	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Stres dan Kinerja Karyawan/Pegawai	Tidak Terdapat variabel Beban Karyawan	Intitutional Repository Universitas Islam Sumatera Utara (2024)

No	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Sumber Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5.	Bangkit Septian Aldi (2019) Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Positif (<i>Eustress</i>) terhadap Kinerja Guru dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar-Rayyan Surabaya	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak terdapat variabel Beban Kerja	UMSuraba ya Repository (2019)
6.	Dea Cahyani (2023) <i>The Influence of Employee Engagement and Workload on Employee Performance</i>	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak terdapat variabel Stres Kerja	Journal Manageme nt and Business Vol. 1, No. 01 (2023)
7.	Umi Laila Safitri, Bambang Widagdo dan Khusnul Rofida Novianti (2022) <i>The Influence of Work Motivation and Workload on Employee Performance with Job Satisfaction a Mediation Variable</i>	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak terdapat variabel Stres Kerja	Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausah aan Vol. 2, No. 2 (2022)

No	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Sumber Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
8.	Ifanul Khabibah, Sri Rahayu dan Sundjoto (2024) <i>The Influence of Motivation, Work Discipline and Workload on Employee Performance at MAN 2 Mojokerto</i>	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak terdapat variabel Stres Kerja	Journal of Education Technology Information , Social Sciences and Health Vol. 3, No. 1 (2024)
9.	Firmat Hidayat, Eko Wiryono dan Sumardin (2022) <i>The Infuence of Job Satisfaction and Workload on Employe Performance at PT Citra Riau Sarana</i>	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak terdapat variabel Stres Kerja	Internationa l Journal of Social Science, Education, Communi cation and Economic Vol. 1, No. 5 (2022)
10.	Vidia Indira Puspita, Siti Mujanah dan Mulyanto Nugroho (2020) <i>The Influence of Transformation al Leadership, Work Evironment and Workload on Interntion To Leave and Employee Performance</i>	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Tidak terdapat variabel Stres Kerja	Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Vol. 10, No. 2 (2020)

No	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Sumber Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
11.	Dian Aulya Putry dan Hamsal Hamsal (2024) Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Stres Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Stres Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Kepuasan Kerja	Journal of Religious and Social Scientific Vol. 18, No. 1 (2024)
12.	Bimasakti Yoga Pratama (2023) Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Bimatama Teknik Mandiri	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Stres Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Stres Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Posisi variabel X ₁ (Beban Kerja) dan X ₂ (Stres Kerja), sedangkan judul penulis X ₁ (Stres Kerja) dan X ₂ (Beban Kerja)	Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian Vol. 2, No. 6 (2023)
13.	Anitha Paulina Tinambunan, Robinsin Sipahutar dan Sevti Marin Manik (2022) Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perkebunan Nusantara III (PERSERO) Medan	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Beban Kerja dan Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Stres Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Posisi variabel X ₁ (Beban Kerja) dan X ₂ (Stres Kerja), sedangkan judul penulis X ₁ (Stres Kerja) dan X ₂ (Beban Kerja)	Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Vol. 8, No. 1 (2022)

No	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Sumber Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
14.	Moch. Rizal Afrani dan Bachruddin Saleh Luturlean (2018) <i>Effect of Work Stress and Workload on Employee Performance in PT Sucofindo Branch Bandung</i>	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Stres dan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Stres Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Posisi variabel X_1 (Beban Kerja) dan X_2 (Stres Kerja), sedangkan judul penulis X_1 (Stres Kerja) dan X_2 (Beban Kerja)	eProceedings of Management Vol. 5, No. 2 (2018)
15.	Kumala Jodle Pranata L Nuraeni Kadlr dan Fauzlah Umar (2023) Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Hino Kumala Makasar I	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa: 1) Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan 2) Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Beban Kerja, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Posisi variabel X_1 (Beban Kerja) dan X_2 (Stres Kerja), sedangkan judul penulis X_1 (Stres Kerja) dan X_2 (Beban Kerja)	Jurnal Ekonomi & Manajemen Vol. 5, No 1 (2023)
17.	Ryani Dhyani Parashakti dan Putriawati (2020) Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Lingkungan Kerja dan Beban Kerja	Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa Beban Kerja positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Pada penelitian ini variabel keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dan Lingkungan Kerja	JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan Vol. 1, No. 3 (2020)

No	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Sumber Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	terhadap Kinerja Karyawan				
16.	Demak Claudi Yosephine Simanjuntak, Arfi Hafiz Mudrika dan Aandre Syahputra Tarigan (2021) Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera	Dari penelitian ini dinyatakan bahwa Stres dan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Stres Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Lingkungsn Kerja	JIST: Jurnal Indonesia Sosial Teknologi Vol. 2, No. 3 (2021)
18..	Hernawati Manalu (2020) Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Lingkungan Kerja	Jurnal Ilmiah SMART Vol. 4, No. 2 (2020)

No	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Sumber Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
19.	Puspa Widiati dan Herlina Herlina (2023) Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa Beban Kerja dan Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Beban Kerja, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Posisi variabel X_1 (Beban Kerja) dan X_2 (Stres Kerja), sedangkan judul penulis X_1 (Stres Kerja) dan X_2 (Beban Kerja)	Indonesian Journal of Economic and Business Vol. 1, No. 2. 81-92. (2023)
20.	Abdul Kadir, Melania Melania, Fredy Jayen dan Achmad Syaukillah (2023) <i>Effect of Workload and Work Stress on Employee Performance at PT. Panasea Banjarmasin</i>	Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa Beban Kerja dan Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat variabel Beban Kerja, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Posisi variabel X_1 (Beban Kerja) dan X_2 (Stres Kerja), sedangkan judul penulis X_1 (Stres Kerja) dan X_2 (Beban Kerja)	Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan Vol. 13, No. 2 (2023)

2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor produksi yang sangat potensial, dan perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh yang besar terhadap setiap perusahaan maupun organisasi dalam mengolah, mengatur dan memanfaatkan karyawannya agar dapat melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perusahaan maupun organisasi harus dapat

memberdayakan setiap aspek sumber daya manusiannya untuk kompetitif dan meningkatkan kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan merupakan sesuatu yang sangat penting yang ada dalam sebuah perusahaan maupun organisasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab yang susah diberikan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Sumali, 2019: 440). Setiap karyawan sering berada dalam tekanan yang besar akibat permasalahan persaingan dan tuntutan profesionalisme yang semakin meningkat. Tekanan-tekanan yang dihadapi oleh karyawan tersebut membuat mereka tidak nyaman dalam bekerja dan berujung pada stres kerja.

Stres kerja mempunyai hubungan dengan kinerja seseorang, bila tidak ada stres, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung rendah. Stres kerja merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang memengaruhinya (Robbins, 2021). Stres kerja merupakan suatu kondisi dimana timbulnya ketegangan fisik dan juga pikiran yang menyebabkan suatu gejala atau perasaan yang dapat timbul dalam diri seorang pekerja dan dapat memberikan efek dalam suatu organisasi atau perusahaan yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan dan akan memengaruhi kinerja karyawan (Suwandana, 2020).

Stres kerja sering dialami oleh setiap karyawan dalam menghadapi pekerjaan dan dapat menyebabkan perubahan tingkah laku pada setiap karyawan yang mengalaminya. Kondisi ini tidak selalu memberikan dampak negatif terhadap

karyawan dan umumnya stres akan hilang jika kondisi tersebut dapat terlewati. Dampak positif stres kerja yaitu seperti peningkatan motivasi kerja, serta sebagai stimulus untuk meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Adapun indikator stres kerja yaitu (1) tuntutan tugas, (2) tuntutan peran, (3) tuntutan antar pribadi, (4) struktur organisasi, (5) kepemimpinan organisasi (Afandi, 2018).

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arlita Eka Yanti dan Vega Anismadiyah (2024) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia KC Tangerang Selatan. Pada penelitian tersebut menjelaskan bahwa stres kerja dapat meningkatkan kinerja dan karyawan merasa termotivasi untuk lebih baik dan dapat menggunakan waktu dengan lebih efisien karena stres kerja yang terkendali dan seimbang dalam membantu meningkatkan kinerja karyawan. Hal tersebut dikuatkan oleh peneliti terdahulu yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Bangkit Septian Aldi, 2019).

Selain stres kerja yang dialami oleh karyawan, karyawan juga tidak lepas dari beban pekerjaan yang diterima saat bekerja. Dalam menjalankan pekerjaan, karyawan memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya. Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang karyawan mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika karyawan tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja (Vanchapo, 2020).

Beban kerja sebagai perbedaan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih (Meshkati, 2020). Adapun indikator beban kerja yaitu kondisi kerja yang baik, waktu yang digunakan oleh karyawan dalam menyelesaikan serangkaian kegiatan tugas yang diberikan dan hasil kerja yang harus dicapai seorang karyawan (Koesmowidjojo dalam Qayyimah et al., 2019).

Dalam hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa beban kerja memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bahagia Idkho Mandiri. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa tugas yang diberikan perusahaan kepada karyawan terlalu berat maka karyawan merasa terbebani. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan menjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada diantara kedua batas ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan lainnya (Ryani Dhyani Parashati dan Putriawati, 2020). Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh peneliti terdahulu yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Kumala Jodie Pratana L Nuraeni Kadlr dan Fauziah Umar, 2023).

Kinerja karyawan harus diperhatikan karena merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Dimana kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang

karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja sebagai tolak ukur pencapaian tujuan organisasi menjadi penting diperhatikan dalam suatu organisasi (Suryani, 2019: 265). Kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan *job performance* atau *level of performance* yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adapun indikator kinerja karyawan yaitu terdiri dari kualitas, kuantitas, pengetahuan mengenai pekerjaan dan tanggung jawab (Rachmawati dalam Metta & Asron, 2021: 4).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa stres dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Bimasakti Yoga Pratama, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa ketika stres dan beban kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan berarti kinerja karyawanpun otomatis akan meningkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Kumala Jodle Pranata L Nuraeni Kadlr & Fauzlah Umar, 2023). Kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Dian Aulya Putry dan Hamsal Hamsal, 2024).

Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa stres dan beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Puspa Widiyanti & Herlina Herlina, 2019). Hasil yang sama menyatakan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Abdul Kadir, Melania Melania dan Achmad Syaikhillah, 2023) dan diperkuat dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal

tersebut dijelaskan bahwa stres dan beban kerja dapat menjadi dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik dan agar dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat menambah kemauan kerja dan motivasi seorang pegawai agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas sesuai dengan tujuan perusahaan (Anitha Tinambunan, Robinsi Sipatuhar dan Sevti Marin Manik, 2022).

Dari uraian diatas hubungan antar variabel sangatlah penting untuk mencapainya suatu tujuan perusahaan maupun organisasi dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja para karyawan yaitu dua diantaranya adalah stres dan beban kerja. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (*job stress*) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan. Pada hal ini stres kerja adalah suatu hal yang wajar yang dialami oleh karyawan dikarenakan respon yang dihasilkan oleh situasi serta kondisi terdapat pada tempat kerja.

Selain faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, beban kerja juga merupakan faktor yang dapat menyebabkan stres kerja. Beban kerja yang terlalu banyak dapat memacu ketegangan dalam diri sehingga mengakibatkan stres. Selain itu, beban kerja juga menimbulkan dampak psikis lain seperti tidak seimbangnya proses berpikir sehingga memengaruhi performa kerja. Beban kerja merupakan tugas yang menjadi sumber stres dimana keadaan tersebut mengharuskan pekerja untuk bekerja dengan cepat dan menghasilkan sesuatu dengan maksimal. Keadaan ini menjadikan karyawan harus memiliki tanggung jawab besar terhadap perusahaan sehingga berdampak pada psikologis karyawan.

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan diatas dan didukung dengan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi bahan rujukan, maka dalam penelitian ini ditetapkan hipoteseis sebagai berikut. **“Terdapat Pengaruh antara Stres dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian Pada Karyawan SPG (*Sales Promotion Girl*) Produk Mayora di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya”**.