

## **BAB II**

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

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Beban Kerja**

###### **2.1.1.1 Definisi Beban Kerja**

Beban kerja berlebihan (work-overload) adalah sejumlah tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh pekerja dalam waktu tertentu yang mana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan yang lebih dari yang dimiliki individu tersebut, baik segi kualitatif atau tingkat kesulitan tugas maupun segi kuantitatif atau banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan. Menurut Zaki & Marzolina (2016) beban kerja ialah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu

Menurut Sofiana & Wahyuarini (2020) Beban kerja ialah jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh seseorang sebagai tanggung jawabnya sebagai seorang pekerja.. Sedangkan menurut (Koesomowidjojo 2017:21) mengemukakan, bahwa Beban kerja ialah suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja, sumber daya manusia yang bekerja, dipergunakan serta dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu.

Sedangkan menurut Setiawan & Noermijati (2018) Beban kerja berlebihan adalah kondisi yang terjadi bila lingkungan memberikan tuntutan melebihi kemampuan individu. Pegawai yang merasa tertekan dengan pekerjaannya akan mengalami penurunan dalam kinerjanya tersebut. Menurut Bande dan Ferrín (2018) menyatakan bahwa Beban kerja muncul ketika karyawan merasa bahwa ada terlalu banyak tanggung jawab atau kegiatan yang diharapkan dari mereka

mempertimbangkan waktu yang tersedia, kemampuan mereka, dan kendala lainnya

**Tabel 2.1**  
**Definisi Beban Kerja**

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Beban Kerja
1.	2020	Sofiana & Wahyuarini	Beban kerja ialah jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh seseorang sebagai tanggung jawabnya sebagai seorang pekerja
2.	2017	Koesomowidjojo	bahwa Beban kerja ialah suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja, sumber daya manusia yang bekerja, dipergunakan serta dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu
3.	2016	Zaki dan Marzolina	beban kerja ialah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu
4.	2018	Setiawan & Noermijati	Beban kerja berlebihan adalah kondisi yang terjadi bila lingkungan memberikan tuntutan melebihi kemampuan individu. Pegawai yang merasa tertekan dengan pekerjaannya akan mengalami penurunan dalam kinerjanya tersebut
5.	2018	Bande & Ferrin	Beban kerja yang berlebihan muncul ketika karyawan merasa bahwa ada terlalu banyak tanggung jawab atau kegiatan yang diharapkan dari mereka mempertimbangkan waktu yang tersedia, kemampuan mereka, dan kendala lainnya

*Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2022*

Berdasarkan Tabel 2.2, maka pendapat Koesomowidjojo (2017) yang mengatakan bahwa bahwa Beban kerja ialah suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja, sumber daya manusia yang bekerja, dipergunakan serta dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu. Karena definisi dan indikatornya digunakan dalam penelitian ini.

### **2.1.1.2 Faktor yang mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Manuaba (2017) ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi

Beban Kerja diantara nya sebagai berikut :

1. Faktor eksternal, yaitu (a) beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti: Tugas–tugas yang bersifat fisik (b) Organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, shift kerja (c) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal.

### **2.1.1.3 Indikator Beban Kerja**

Menurut Koesomowidjojo (2017) ada beberapa indikator beban kerja, yaitu :

1. Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik.
2. Target yang Harus Dicapai  
Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan memengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik.
3. Penggunaan Waktu Kerja  
Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, banyak organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

Berdasarkan pendapat ahli mengenai Beban kerja, Penulis menggunakan konsep Koesomowidjojo (2017) dimana yang memiliki beberapa indikator yang sesuai dengan fenomena yaitu kondisi pekerjaan, target yang harus dicapai, dan penggunaan waktu kerja di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung

## **2.1.2 Kelelahan Kerja**

### **2.1.3.1 Definisi Kelelahan Kerja**

Kelelahan kerja ialah salah satu sumber masalah bagi keselamatan dan kesehatan pekerja. Kelelahan itu sendiri dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan dan menambah tingkat kesalahan kerja, meningkatnya kesalahan kerja itu yang akan berpeluang menimbulkan kecelakaan kerja dalam industri. Tentu saja hal ini tidak dapat dibiarkan begitu saja, karena tenaga kerja ialah aset perusahaan yang dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan. Dengan semakin lamanya pekerjaan yang dilakukan, kelelahan kerja akan terus meningkat, oleh karena itu untuk menurunkan rasa lelah pekerja dengan memberikan istirahat yang cukup.

Menurut Sriyanti (2019) Kelelahan kerja ialah hasil dari semua jenis stres yang dialami tubuh manusia setiap hari. Agar tetap sehat dan produktif, istirahat dan pemulihan yang cukup. Sedangkan burnout menurut Eyga (2018) adalah Respon psikologis individu ketika mengalami stres kronis di lingkungan kerja, yang mengakibatkan kombinasi pekerja dan pekerjaannya, yang dapat menyebabkan kelelahan fisik, mengakibatkan kelelahan emosional, ketidakmampuan, kebosanan, ketidaknyamanan, penurunan efisiensi dan penurunan kapasitas kerja dan ketahanan tubuh yang signifikan. Dengan merusak aktivitas, melemahkan motivasi, sinisme, tidak bekerja, ketidakpuasan, dan

menghindari pekerjaan. Kelelahan kerja menurut Gorji (2020) didasarkan pada tekanan dan kelelahan kerja yang terus-menerus tekanan dan kelelahan kerja. Bahkan bisa membuat individu merasa mirip kekurangan tenaga serta kebutuhan untuk melestarikan posisi pekerjaan mereka. Sedangkan menurut Bakker, Demerouti & Verbeke, dalam Singh (2018) Burnout/kelelahan kerja adalah bahaya pekerjaan yang terus menarik perhatian besar karena berkaitan dengan biaya yang signifikan untuk karyawan dan organisasi. Menurut (Basalamah F, 2021) Kelelahan kerja ialah suatu keadaan yang dialami tenaga kerja yang menyebabkan penurunan kinerja dan produktivitas kerja.

**Tabel 2.2**  
**Definisi Kelelahan Kerja**

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Stres kerja
1.	2019	Anita Sriyanti	Kelelahan adalah hasil dari semua jenis stres yang dialami tubuh manusia setiap hari. Agar tetap sehat dan produktif, istirahat dan pemulihan yang cukup.
2.	2018	Nowinta Eyga	Respon psikologis individu ketika mengalami stres kronis di lingkungan kerja, yang mengakibatkan kombinasi pekerja dan pekerjaannya, yang dapat menyebabkan kelelahan fisik, mengakibatkan kelelahan emosional, ketidakmampuan, kebosanan, ketidaknyamanan, penurunan efisiensi dan penurunan kapasitas kerja.
3.	2021	Basalamah, Aril, Arman	Kelelahan kerja ialah suatu keadaan yang dialami tenaga kerja yang menyebabkan penurunan kinerja dan produktivitas kerja
4.	2020	Gorji	Kelelahan kerja didasarkan pada tekanan dan kelelahan kerja yang terus-menerus tekanan dan kelelahan kerja. Bahkan bisa membuat individu merasa mirip kekurangan tenaga serta kebutuhan untuk melestarikan posisi pekerjaan mereka.
5.	2018	Bakker, Demerouti & Verbeke	Burnout/kelelahan kerja adalah bahaya pekerjaan yang terus menarik perhatian besar karena berkaitan dengan biaya yang signifikan untuk karyawan dan organisasi

*Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2022*

Berdasarkan Tabel 2.3, maka pendapat Eyga (2018) yang mengatakan bahwa *burnout* adalah Respon psikologis individu ketika mengalami stres kronis di lingkungan kerja, yang mengakibatkan kombinasi pekerja dan pekerjaannya, yang dapat menyebabkan kelelahan fisik, mengakibatkan kelelahan emosional, ketidakmampuan, kebosanan, ketidaknyamanan, penurunan efisiensi dan penurunan kapasitas kerja.. Karena definisi dan indikatornya digunakan dalam penelitian ini, karena sesuai dengan permasalahan yang terjadi di PT Bank Tabungan Negara KC Bandung

### **2.1.3.1 Indikator Burnout**

Menurut Eyga (2018) ada beberapa indikator tentang burnout, diantaranya adalah

1. Kelelahan fisik (*physical exhaustion*)

Kelelahan fisik yang ditunjukkan dengan adanya kekurangan energi pada diri seseorang dengan merasa kelelahan dalam kurun waktu yang panjang dan menunjukkan keluhan fisik seperti sakit kepala, mual, susah tidur, dan mengalami perubahan pada nafsu makan yang diekspresikan dengan kurang bergairah dalam bekerja, lebih banyak melakukan kesalahan, merasa sakit padahal tidak terdapat kelainan pada fisiknya.

2. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*)

Kelelahan emosional yang ditunjukkan oleh gejala-gejala seperti depresi, perasaan tidak berdaya, dan merasa terperangkap dalam pekerjaan yang diekspresikan dengan sering merasa cemas dalam bekerja, mudah putus asa, merasa tersiksa dalam melaksanakan pekerjaan, mengalami kebosanan atau kejenuhan dalam bekerja.

### 3. Rendahnya prestasi diri

Merupakan indikator dari kurangnya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini terlihat pada kecenderungan dengan rendahnya prestasi yang dicapainya

Menurut Eyga (2018) menyebutkan bahwa indikator Burnout terdiri dari: kelelahan emosional, kelelahan fisik, dan rendahnya penghargaan diri. Berdasarkan pendapat ahli mengenai Burnout, Penulis menggunakan indikator menurut Eyga (2018) dimana yang memiliki beberapa indikator yang sesuai dengan fenomena yaitu kelelahan emosional, kelelahan fisik, dan rendahnya penghargaan diri karyawan di Kantor Bank Tabungan Negara Bandung

#### **2.1.3 Stres Kerja**

##### **2.1.3.1 Definisi Stres Kerja**

Stres merupakan keadaan yang dapat disebabkan oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan akan menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja yang diiringi dengan menurunnya kinerja pegawai. Menurut Karyono (2021) Stres kerja di tempat kerja berarti meningkatnya perhatian terhadap situasi ekonomi saat ini, dengan karyawan mengalami overwork, ketidaknyamanan kerja, dan ketidakpuasan kerja. Stres juga diartikan sebagai reaksi-reaksi individu. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2017:597) stres kerja merupakan “Sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu tuntutan (sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi) dan peluang.

Lopes (2018) mengungkapkan bahwa Stres kerja sering digambarkan terkait erat dengan kinerja dan memiliki implikasi serius pada kinerja individu dan organisasi. Sesuai Triatna (2015:139) dalam Arjuna Rizaldi (2021) disebutkan bahwa Stres kerja adalah suatu kondisi individu dimana keadaan fisik dan mentalnya dipengaruhi oleh gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga menimbulkan ketegangan dan mengarah pada perilaku yang tidak memuaskan (digolongkan sebagai aneh). fisik, sosial dan spiritual

**Tabel 2.3**  
**Definisi Stres kerja**

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Stres kerja
1.	2021	Karyono	Stres kerja di tempat kerja berarti meningkatnya perhatian terhadap situasi ekonomi saat ini, dengan karyawan mengalami overwork, ketidaknyamanan kerja, dan ketidakpuasan kerja
2.	2017	Robbins dan Judge	stres kerja merupakan Sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu tuntutan (sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi) dan peluang.
3.	2021	Muhammad Sawir, Yasri&Abror	Stres kerja dapat didefinisikan sebagai pengalaman yang tidak menyenangkan dari emosi negatif seperti ketegangan, kecemasan, frustrasi, kemarahan dan depresi yang dihasilkan dari aspek pekerjaan ini.
4.	2018	Lopes	Stres kerja sering digambarkan terkait erat dengan kinerja dan memiliki implikasi serius pada kinerja individu dan organisasi.
5.	2021	Arjuna Rizaldi	bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan setiap orang mungkin merespons secara berbeda untuk menghadapinya

*Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2022*

Berdasarkan Tabel 2.4, maka pendapat Robbins dan Judge (2017) yang mengatakan bahwa Stres kerja ialah Sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu tuntutan (sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi) dan peluang. Karena definisi dan indikatornya

digunakan dalam penelitian ini, karena sesuai dengan permasalahan yang terjadi di Kantor cabang utama bank tabungan negara Bandung.

### **2.1.3.2 Faktor yang mempengaruhi stres kerja**

Menurut Robbins, ada beberapa faktor penyebab stress kerja, antara lain: konflik antar pribadi dengan pimpinan, beban kerja yang sulit dan berlebihan, terbatasnya waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, tekanan dan sikap kepemimpinan yang kurang adil dan tidak wajar

- a) Konflik Kerja
- b) Beban Kerja
- c) Waktu Kerja

Berdasarkan pendapat ahli mengenai Stres kerja, Penulis menggunakan konsep Robins dan judge (2017) dimana yang memiliki beberapa indikator yang sesuai yaitu faktor instrinsik pekerjaan, peran dalam organisasi, dan hubungan ditempat kerja yang ada pada karyawan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung.

## **2.1.4 Kinerja Karyawan**

### **2.1.4.1 Definisi Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan menjadikan salah satu tolak ukur penilaian suatu organisasi. Bagaimana melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan atau peranan dalam organisasi merupakan bentuk kinerja karyawan yang dapat terlihat langsung.

Kinerja berasal dari kata *performance*. Sementara *performance* diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan.

Menurut Farisi *et.al* (2020) Kinerja ialah kemampuan yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Selanjutnya Kinerja Karyawan menurut Mangkunegara dalam Wahyu *et.al* (2020) ialah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yg telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Rizaldi (2021) Kinerja ialah hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil akhir yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang sudah ditetapkan. Menurut Rivai (2017) Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai karakteristik masing-masing individu. Dalam perkembangan era yang kompetitif dan mengglobal, perusahaan tentunya membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi. Menurut Kasmir (2016:208), Lita Wulantika (2021) menjelaskan keterampilan karyawan merupakan hasil kerja dan perilaku kerja, Pekerjaan dan kewajiban yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu

Berdasarkan uraian di atas, dapat disusun konsep/definisi dan kesimpulan Kinerja Karyawan pada tabel 2.1 di bawah ini :

**Tabel 2. 4**  
**Definisi Kinerja Karyawan**

No	Sumber Referensi	Definisi Kinerja Karyawan
1.	Menurut Farisi	Kinerja ialah kemampuan yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya
2.	Mangkunegara	Kinerja karyawan artinya hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yg dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yg diberikan kepadanya
3.	Arjuna Rizaldi	Kinerja ialah hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil akhir yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang sudah ditetapkan.

4.	Rivai	Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai karakteristik masing-masing individu. Dalam perkembangan era yang kompetitif dan mengglobal, perusahaan tentunya membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi.
5.	Nazir dan Islam	mengatakan bahwa kinerja karyawan sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi

*Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2022*

Berdasarkan Tabel 2.1 beberapa pendapat diatas, maka pendapat Mangkunegara (2017). yang mengatakan bahwa Kinerja ialah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yg dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yg diberikan kepadanya. Dimana definisi dan indikatornya digunakan dalam penelitian ini

#### **2.1.4.2 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan**

Menurut Afandi (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja
2. Kejelasan dan penerimaan seorang karyawan yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja, suatu kemauan dari karyawan untuk peningkatan kinerja karyawan.
4. Kompetensi, suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan.
5. Fasilitas kerja, sesuatu yang menunjang pekerjaan karyawan yang disediakan oleh perusahaan.

#### **2.1.4.3 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara (2017) untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan 4 (aspek) sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang bisa diukur dari tingkat efisiensi dan efektifitas seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan, seperti seorang karyawan mampu melaksanakan pekerjaan sesuai standar yang diberikan perusahaan secara efektif dan efisien, yang didukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan secara umum.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja ialah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seorang karyawan dalam suatu periode tertentu, karyawan yang mampu menghasilkan , karyawan mampu menghasilkan pekerjaan sesuai dengan target dan waktu yang ditetapkan perusahaan

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas ialah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Jadi dapat dikatakan bahwa pelaksanaan tugas ialah dapat tidaknya diandalkan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai intruksi dalam bekerja

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah sebuah perwujudan kesadaran mengenai kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai Kinerja Karyawan, Penulis menggunakan indikator menurut Mangkunegara (2017) dimana yang memiliki beberapa indikator yang sesuai dengan fenomena yaitu kualitas kerja, kuantitas

kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab terhadap pekerjaan di Bank Tabungan  
Negara Kantor Cabang Bandung

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

No	Penulis/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Dameria Noviana, Gurdani Yogisutanti, Fahmi Fuadah (2020)	Beban Kerja, Stres kerja dan Kelelahan kerja pada karyawan pabrik sepatu di Sukabumi	Hasil penelitian memberikan bahwa tidak terdapat stress kerja serta kelelahan kerja dengan karakteristik responden, tidak terdapat hubungan antara beban kerja dengan stress kerja dan kelelahan kerja, akan tetapi ada hubungan antara stress kerja dengan kelelahan kerja. Stres kerja dapat menyebabkan kelelahan kerja serta demikian juga kelelahan kerja berhubungan dengan stres kerja. Semakin tinggi tingkat stress, maka semakin berat pula perasaan kelelahan yg dirasakan,.	Penelitian ini dengan penelitian penulis, menggunakan variabel pengaruh beban kerja (work overload), stres kerja, Burnout (kelelahan kerja) dan kinerja karyawan	Penelitian ini berbeda karena peneliti menunjukkan tidak terdapat hubungan antara beban kerja dengan stres kerja dan kelelahan kerja
2.	Desi Kurnia Putri dan Kasidin (2021)	Pengaruh Beban kerja, Stres kerja dan kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan pada warung makan burjo 24 jam di area solo	Penelitian ini menunjukkan 1. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di warung makan burjo 2. stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di warung makan burjo 3. kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan	Penelitian ini dengan penelitian penulis, menggunakan variabel pengaruh beban kerja, stres kerja dan kelelahan kerja)	Penelitian ini berbeda karena peneliti menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
3.	-Rachel Natalya Massie -William A. Areros -Wehelmina Rumawas (2018)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado	Hasil penelitian ini menunjukkan stress kerja semakin berkurang mempengaruhi peningkatan kerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis data yang dikelola, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kerja karyawan berada pada tahap Cukup	Penelitian ini dengan penelitian penulis menggunakan variabel Stres kerja dan Kinerja karyawan	Penelitian ini tidak menggunakan variabel Work Overload (pekerjaan yg berlebihan) sedangkan penelitian penulis menggunakan

No	Penulis/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
			korelasi yaitu 0,152, yang berarti pengaruh stres kerja terhadap karyawan yang bekerja sebesar 15,2% sedangkan 84,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti..		variabel tersebut.
4.	Leornado Hendy L & Ida Martini A (2018)	Pengaruh Beban kerja, lingkungan kerja, stres kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang	Berdasarkan hasil analisis regresi beban kerja dan stres kerja sama sama berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien regresi sebesar - 0,203 artinya peningkatan pada beban kerja dan stres kerja sama sama akan diikuti oleh penurunan pada kinerja karyawan nya. Sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif berarti peningkatan pada lingkungan kerja akan diikuti oleh peningkatan pada kinerja karyawan	Penelitian ini dengan penelitian penulis menggunakan variabel beban kerja (work overload), stres kerja dan Kinerja Karyawan	Penelitian ini menggunakan variabel lingkungan kerja sedangkan penelitian penulis tidak menggunakan variabel lingkungan kerja
5.	Shinta, A. O. E., & Laily, N. (2020).	Pengaruh beban kerja dan kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan pada RSUH Kota Surabaya	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>burnout</i> . Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. <i>Burnout</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui <i>burnout</i> , jadi <i>burnout</i> mampu sebagai mediasi antara beban kerja dan kinerja karyawan.	Penelitian ini dengan penelitian penulis menggunakan variabel beban kerja (work overload), <i>burnout</i> (kelelahan kerja) dan Kinerja Karyawan	Penelitian ini dilakukan berbeda lokasi dengan penulis penelitian
6.	Muhamad Eksan dan Burhan Septian (2021)	Pengaruh stres kerja, konflik kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan diterima serta adanya pengaruh negatif antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis konflik kerja berpengaruh positif	Penelitian ini dengan penelitian penulis menggunakan variabel stres kerja dan kinerja karyawan	Penelitian ini menggunakan variabel konflik kerja dan kompensasi, sedangkan penulis tidak menggunakan variabel tersebut

No	Penulis/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
			terhadap kinerja karyawan ditolak		

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu terdapat beberapa variabel yang dihasilkan yaitu beban kerja, burnout dan stres kerja. Variabel tersebut diduga mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Kerangka pemikiran ialah model konseptual akan teori yang saling berkaitan satu sama lain terhadap berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Untuk menjelaskan bagaimana pola hubungan antar variabel yang diteliti dan bagaimana konsep teori sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan sementara (Hipotesis Sementara). Kerangka pemikiran adalah model konseptual akan tentang teori yang berhubungan satu dengan yang lain terhadap berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Perusahaan harus mampu menganalisa hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawannya. Memiliki SDM yang profesional akan sangat membantu memaksimalkan kinerja dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia juga sangat berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka tujuan organisasi sulit untuk tercapai. Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting untuk membentuk integritas dan mewujudkan visi dan misi suatu organisasi. Jadi untuk mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem,

supaya sistem tersebut dapat berjalan sesuai yang semestinya. Kinerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Maka dari itu karyawan sangat diperlukan oleh organisasi untuk dapat melakukan seluruh kegiatan-kegiatan dalam proses manajemen nya. Baik atau buruk nya kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung dapat diukur dari kinerja karyawan nya, Apalagi di dunia perbankan dituntut untuk dapat meningkatkan daya saingnya karena semakin ketat persaingan dunia bank, perusahaan dituntut untuk dapat memaksimalkan kinerja karyawan nya.

Hal ini menunjukkan perusahaan harus mampu menganalisa hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung, perusahaan cenderung memaksa karyawan memberikan kinerja yang terbaik agar mencapai target yang telah ditentukan oleh atasan, hal ini yang membuat manager bank memberikan beban kerja yang banyak kepada karyawan nya agar mencapai target yang telah ditetapkan. Beban kerja ialah kondisi yang terjadi apabila lingkungan memberikan tuntutan melebihi kemampuan individu nya dan harus bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dalam waktu yang telah ditentukan. Jika kemampuan karyawan lebih rendah dan beban kerja terlalu banyak maka akan muncul kelelahan yang berlebih, sebaliknya jika kemampuan karyawan lebih tinggi dan beban pekerjaan yang kurang, maka akan

muncul perasaan bosan. Hubungan yang baik antara atasan dan karyawan yang terbentuk melalui lingkungan kerja yang baik pula, yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pada perusahaan jasa umumnya karyawan diharuskan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan (nasabah) yang dapat menimbulkan potensi beban emosional dari interaksi tersebut kemungkinan melebihi kapasitas kemampuan karyawan yang mengakibatkan karyawan kelelahan, dan pada akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawannya dalam perusahaan. Kelelahan kerja yaitu keadaan yang dialami tenaga kerja yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan dan produktivitas kerja. Penyebab burnout terjadi disebabkan dari gejala-gejala di antara kebosanan, depresi, kurang konsentrasi. Pegawai Bank memiliki target yang perlu dicapai untuk mencapai tujuan yang ditentukan oleh negara, namun dengan mencapai target yang ditentukan bukanlah hal yang mudah jika kondisi yang dialami Indonesia yaitu hidup berdampingan dengan COVID-19. Pada masa pandemi yang dikarenakan Covid-19 di Indonesia telah menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap perekonomian. Pada masa pandemi memberikan dampak yang sangat besar bagi para pegawai bank yaitu kecemasan karena terpapar virus pada lingkungan kerja, tuntutan lingkungan yang muncul dan perlunya adaptasi dengan perubahan yang terjadi hal tersebut menyebabkan stres kerja itu datang. Stres kerja ialah masalah yang sangat serius di dunia sektor keuangan dimana hal itu sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Hubungan yang baik antara atasan dan karyawan yang terbentuk melalui lingkungan kerja yang baik pula, yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan begitu stres kerja yang

ada pada sebuah perusahaan sangat mempengaruhi kinerja karyawan yang dihasilkannya, beban kerja yang tinggi menyebabkan pengaruh pada karyawan, burnout yang tinggi juga sangat mempengaruhi terhadap perusahaan. Sehingga karyawan menjadi tidak efektif dalam melakukan pekerjaannya. Sebagaimana beban kerja, stres kerja serta burnout saling berkaitan satu sama lain,

### 2.2.1 Pengaruh antara Beban Kerja terhadap kinerja karyawan

Menurut Kahlil dan Irma (2019) work overload berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan account officer di PT. Bank Aceh Syariah karena atasan atau pimpinan karyawan di bank sering memberikan target kerja yang berlebihan kepada karyawannya, yang dapat menyebabkan karyawan kesulitan menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat atau terbatas sehingga hasil kinerja dapat menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Irwati dan Carollina (2017) Beban kerja secara internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara beban kerja internal terhadap kinerja karyawan operator pada Departemen Moulding di PT. Giken Precision Indonesia. Dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kinerja karyawan yang digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1**

**Pengaruh Work Overload Terhadap Kinerja Karyawan**

### 2.2.2 Pengaruh antara Burnout terhadap kinerja karyawan

Menurut Risnawati dalam Putri (2021) burnout atau kelelahan kerja ialah salah satu faktor penurunan kinerja yang bisa menambah tingkat kesalahan dalam bekerja di Warung Makan Burjo 24 Jam di Area Solo semua pekerjaan akan menghasilkan kelelahan kerja dan kelelahan kerja akan menurunkan kinerja dan menambah tingkat kelelahan kerja. Risnawati melakukan penelitian yang memberikan bahwa kelelahan kerja secara negatif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Hendrawan, Sucahyawati, Cahyandi dan Indriyani (2018) pada kinerja guru Sekolah Dasar di Desa Kamulyan, Bantarsari, Kabupaten Cilacap mengatakan bahwa kelelahan terhadap kinerja menunjukkan hubungan signifikan negatif artinya semakin tidak lelah maka kinerja akan semakin baik. Penelitian yang dilakukan oleh Nur laily (2020) mengatakan bahwa kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan di RSUD Kota Surabaya, apabila karyawan mengalami kelelahan kerja maka pada akhirnya akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan.

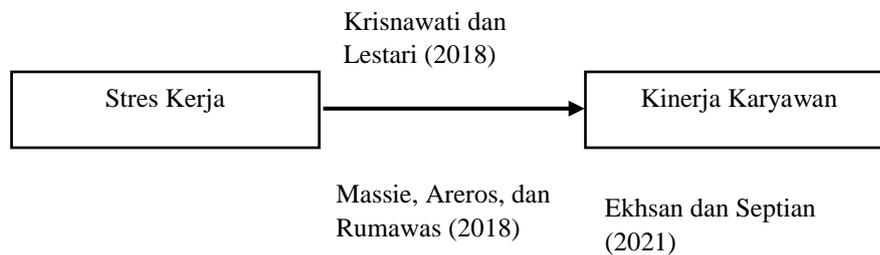


**Gambar 2.2**  
**Pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

### **2.2.3 Pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Krisnawati dan Lestari (2018) yang dilakukan di PDAM Kabupaten Jepara menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hal ini berarti jika semakin tinggi stres kerja maka kinerja karyawan akan semakin rendah karena stres kerja dapat membantu atau merusak kinerja karyawan tergantung seberapa besar tingkat stres itu, jika stres kerja meningkat maka kinerja karyawan akan menurun dan sebaliknya jika stres kerja menurun maka kinerja karyawan akan meningkat.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pengelola IT Center Manado antara stres kerja terhadap kinerja karyawan menurut penelitian yang dilakukan oleh Massie, Areros, dan Rumawas (2018) menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan, tetapi pengaruhnya sangat kecil dan berpengaruh negatif, maksud dari pengaruh negatif yaitu semakin menurunnya stres kerja maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Ekhsan dan Septian (2021) Stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya hipotesis diterima karena stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pada kondisi ini menggambarkan bahwa semakin baik tingkat pengelolaan stres karyawan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara Stres Kerja terhadap Kinerja karyawan yang digambarkan sebagai berikut :



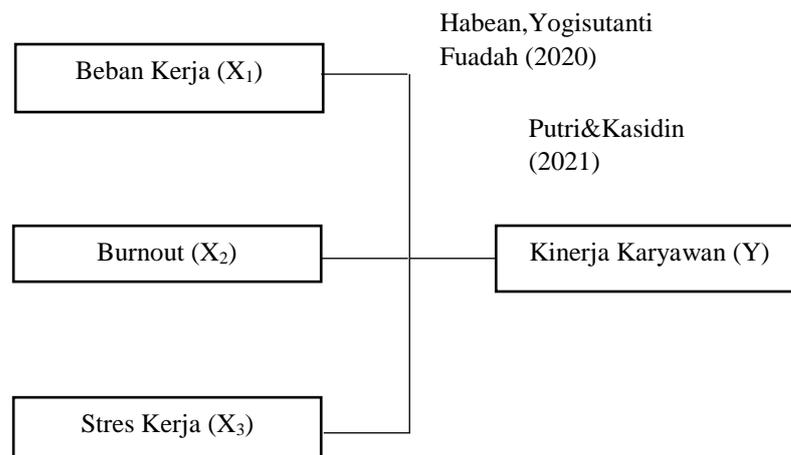
**Gambar 2.3**

**Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

**2.2.4 Pengaruh antara Beban Kerja, Kelelahan Kerja, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut penelitian Magfuroh (2020) pada karyawan PT Alesta Group Indonesia hasil pengujian secara simultan bahwa Beban Kerja, Burnout, dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan atau mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Basalamah, ahri, dan Arman (2021) tentang pengaruh kelelahan kerja, stres kerja, motivasi kerja, dan beban kerja terhadap kinerja perawat di RSUD kota Makassar dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja perawat, tetapi ada pengaruh stres kerja, motivasi kerja dan beban kerja masing-masing terhadap kinerja perawat di RSUD Kota Makassar

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara Beban Kerja, Burnout, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.4**  
**Pengaruh Beban Kerja, Kelelahan Kerja dan Stres Kerja Terhadap**  
**Kinerja Karyawan**



### 1.3 HIPOTESIS

Hipotesis bisa dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan diantara variabel yang akan diuji kebenarannya, karena sifatnya dugaan maka hipotesis hendaknya berisi implikasi yang lebih jelas pengujian hubungan yang dinyatakan. Berdasarkan Kajian Pustaka, kerangka pemikiran yang disatukan menjadi paradigma penelitian. Maka akan dibentuk hipotesis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Hipotesis penelitiannya sebagai berikut :

H1 : Bagaimana gambaran mengenai beban kerja, kelelahan kerja, stress kerja dan kinerja karyawan di PT XYZ

H2 : Beban Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di PT XYZ

H3 : Kelelahan Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di PT XYZ

H4 : Stres Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di PT XYZ