BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam melakukan suatu penelitian kita perlu menjelaskan tentang apa yang akan diteliti, hal tersebut untuk memudahkan dan menjelaskan lebih jelas tentang variabel yang akan diteliti.

2.1.1 Beban Kerja

2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah istilah yang mulai dikenal sejak tahun 1970-an. Banyak ahli yang telah mengemukakan definisi beban kerja sehingga terdapat beberapa definisi yang berbeda mengenai beban kerja. Ia merupakan suatu konsep yang multi-definisi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai definisi yang tepat (Cain, dalam Nurdin, 2011)

Menurut Menpan (Dhini Rama Dhania, 2010:16) sebagai berikut :

> "Pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu".

Sedangkan menurut Permendagri No. 12/2008 sebagai berikut :

> "Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu".

Demikian pengertian beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu.

2.1.1.2 Dimensi Beban Kerja

Menurut Munandar (2001:381-384), mengklasifikasikan beban kerja kedalam faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan sebagai berikut :

1. Tuntutan Fisik.

   Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal disamping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi faal dan psikologi seseorang. Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan , selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.

2. Tuntutan tugas

   Kerja shif/kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan.Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua katagori yaitu :

a. Beban kerja terlalu banyak/sedikit " Kuantitatif" yang timbul akibat dari tugas tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.
b. Beban kerja berlebihan/terlalu sedikit Kualitatif yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja".

Menurut Sutherland & Cooper dalam (Munandar 2001:387) sebagai berikut:

> "Beban kerja terlalu sedikit dapat menyebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah kesemangat dan motivasi yang rendah untuk kerja, karena pegawai akan merasa bahwa dia tidak maju maju dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya".

Selanjutnya menurut Moekijat (1995:44) sebagai berikut :

> "Bahwa dalam memberikan informasi tentang syarat-syarat tenaga kerja secara kualitatif, serta jenis-jenis jabatan dan pegawai yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas".

Di samping itu dinyatakan pula, bahwa jumlah waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan adalah sama dengan jumlah keempat (4) waktu berikut :

1. Waktu yang sungguh-sungguh digunakan untuk bekerja, yakni waktu digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).
2. Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang tidak langsung berhubungan dengan produksi (bukan lingkaran atau *non-cyclical time*).

3. Waktu untuk menghilangkan kelelahan (*fatigue time*).

4. Waktu untuk keperluan pribadi (*personal time*).

Oleh karena itu Jumlah orang yang diperlukan untuk menyelesaikan jabatan atau pekerjaan sama dengan jumlah waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dibagi dengan waktu yang diberikan kepada satu orang. Namun demikian, untuk menentukan jumlah orang yang diperlukan secara lebih tepat, maka jumlah tersebut perlu ditambah melalui analisis beban kerja pegawai.

Sedangkan menurut Tarwaka (2011:131) sebagai berikut :

"Pengukuran kerja bisa dilakukan melalui pengukuran kerja mental secara subjektif (*Subjective Methode)* salah satunya menggunakan teknik Beban Kerja Subjectif (*Subjective Workload Assesment Technique-SWAT*) dalam metode SWAT performasi kerja manusia terdiri dari tiga (3) dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performasi, yaitu :

1. Beban waktu (*time load*)menunjukan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
2. Beban usaha mental (*mental effort load*) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
3. Beban tekanan Psikologis(*psychological stress load*)yang menunjukan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustasi".

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja dalam penelitian Aminah Soleman (Jurnal Arika, 2011:85) adalah sebagai berikut :

1. Faktor eksternal: Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :

   a. Tugas (Task). Meliputi tugas bersifat seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.

   b. Organisasi kerja. Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.

   c. Lingkungan kerja. Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja miniawi, lingkungan kerja bioligis dan lingkungan kerja psikologis.

2. Faktor internal

   Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psiksi (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya)".

2.1.1.4 Indikator-Indikator Beban Kerja

Indikator yang mempengaruhi beban kerja dalam penelitian Aminah Soleman (Jurnal Arika, 2011 : 85) adalah sebagai berikut :

1. Faktor ekternal : Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :

- Tugas (*Task*). Meliputi tugas bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya.
- Organisasi Kerja. Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, system kerja dan sebagainya.
- Lingkungan Kerja. Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

2. Faktor internal

   Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja ekternal yang berpotensi sebagai *stresor*, meliputi faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psiksi (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

2.1.1.5 Pengukuran Beban Kerja

Pengukuran beban kerja dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu satu tahun (Peraturan Menteri Dalam Negri dalam Muskamal, 2010).Selain untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi, pengukuran beban kerja juga

dilakukan untuk menetapkan jumlah jam kerja dan jumlah orang yang diperlukan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu (komaruddin, 1996).

Pengukuran beban kerja dapat dilakukan dalam berbagai prosedur, namun O'Donnell & Eggemeier (dalam Muskamal, 2010) telah menggolongkan secara garis besar ada tiga kategori pengukuran beban kerja. Tiga kategori tersebut yaitu:

1. Pengukuran subjektif, yakni pengukuran yang didasarkan kepada penilaian dan peloporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang dirasakannya dalam menyelesaikan suatu tugas. Pengukuran jenis ini pada umumnya menggunakan skala penilaian (*ratting scale*).
2. Pengukuran kinerja, yaitu pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek-aspek perilaku/ aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. Salah satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengkuruan 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 (Whitmore, 1987).
3. Pengukuran fisiologis, yaitu pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisilogis pekerja sewaktu menyelesaikan suatu tugas/ pekerja tertentu. Pengukuran yang dilakukan biasanya pada refleks pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon-respon tubuh lainnya.

2.1.1.6 Manfaat Pengukuran Beban Kerja

Pengukuran beban kerja memberikan beberapa keuntungan bagi organisasi. Cain (2007) menjelaskan bahwa alasan yang sangat mendasar dalam mengukur beban kerja adalah untuk mengkuatifikasi biaya mental (*mental cost*) yang harus dikeluarkan dalam melakukan suatu pekerjaan agar dapat memprediksi kinerja sistem dan pekerja. Tujuan akhir dari langkah-langkah tersebut adalah untuk meningkatkan kodisi kerja, memperbaiki desain lingkungan kerja ataupun menghasilkan prosedur kerja yang lebih efektif. Menteri Dalam Negri dalam Peraturan Menteri Dalam Negri Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Di Lingkungan Departemen Dalam Negri Dan Pemerintah Daerah dalam Muskamal (2010) menjelaskan bahwa dilakukannya pengukuran beban kerja memberikan beberapa manfaat kepada organisasi, yakni :

1. Penataan/ penyempurnaan struktur organisasi.
2. Penilaian prestasi kerja jabatan dan prestasi kerja unit.
3. Bahan penyempurnan 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 riil 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 penjabat.
10. Bahan penyempurnaan program diklat.
11. Bahan penetapan kebijakan bagi pimpinan dalam rangka peningkatan pendayagunaan sumber daya manusia.
12. beban kerja memberikan beberapa keuntungan bagi organisasi. Cain (2007).

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut Veithzal Rivai dan Dedi Mulyadi (2010:307) bahwa :

> "Pengertian stres kerja secara umun yaitu masalah-masalah tentang stres kerja pada dasarnya sering dikaitkan dengan pengertian stres yang terjadi dilingkungan pekerjaan, yaitu dalam proses interaksi antara seorang karyawan dengan aspek-aspek pekerjaannya. Didalam membicarakan stres kerja ini perlu terlebih dahulu mengerti".

Menurut Charles D. Spielberger seperti dikutip oleh Veithzal Rivai dan Dedi Mulyadi (2010:307), yaitu :

> "Stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang".

Menurut Laundy seperti dikutip Vaithzal Rivai (2010:308) yaitu :

> "Stres kerja adalah ketidak seimbangan keinginan dan kemampuan memenuhinya sehingga menimbulkan konsekuensi penting bagi dirinya".

Menurut Beer dan Newman 1978 (dalam Sutarto Wijono,2010:121):

> "Stres kerja adalah suatu kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketidak sesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas terjadi dalam perusahaan".

Menurut Selye (dalam Ashar Sunyoto, 2008:372):

> "Stres kerja dapat mengatur waktu secara teratur. Individu tersebut selalu menghadapi tugas secara tepat, dan kalau perlu ia mendeglasikan tugas-tugas tertentu kepada orang lain dengan memberikan kepercayaan penuh".

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terjadinya stres kerja adalah karena adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

2.1.2.2 Dimensi Stres Kerja

Stres kerja dapat diukur dari berbagai dimensi, tetapi dalam penelitian ini stres kerja akan diukur dari 3 dimensi (Michael *et al*., 2009), yaitu:

1. Beban kerja

   Adanya ketidaksesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu, dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi persyaratan tersebut. Beban kerja berkaitan dengan banyaknya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, ketersediaan waktu, serta ketersediaan sumber daya. Apabila proporsi ketiganya tidak seimbang, kemungkinan besar tugas tersebut tidak bisa diselesaikan dengan baik. Ketidakseimbangan ini bisa menyebabkan seseorang mengalami stres.

2. Konflik peran

   Konflik peran merujuk pada perbedaan konsep antara karyawan yangbersangkutan dengan atasannya mengenai tugas-tugas yang perludilakukan. Konflik peran secara umum dapat didefinisikan sebagai

terjadinya dua atau lebih tekanan secara simultan sehingga pemenuhanterhadap salah satu tuntutan akan membuat pemenuhan terhadap tuntutan. yang lain menjadi sulit (House dan Rizzo, 1972; Kahn *et al*., 1964;Pandey dan Kumar, 1997 seperti dikutip oleh Mansoor *et al*., 2011). Konflik peran berkaitan dengan perbedaan konsep antara pekerja dan *supervisor* (atau atasan) mengenai konten dari pentingnya tugas-tugaspekerjaan yang dibutuhkan. Inilah yang bisa menyebabkan konflik, adanya pertentangan antara komitmen terhadap beberapa *supervisor* (atasan) dan nilai-nilai individu yang berkaitan dengan persyaratan organisasi.

3. Ambiguitas peran

Ambiguitas peran berkaitan dengan ketidak jelasan tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang karyawan. Hal ini terjadi salah satunya karena *job description* tidak diberikan oleh atasan secara jelas, sehingga karyawan kurang mengetahui peran apa yang harus dia lakukan sertatujuan yang hendak dicapai dari perannya tersebut.

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins (2008) mengatakan timbulnya stres dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor :

1. Faktor Organisasi

Dalam faktor organisasi berpengaruh juga terhadap stres kerja karyawan dimana semua aktivitas di dalam perusahaan berhubungan dengan karyawan. Seperti tuntututan kerja atau beban kerja yang terlalu berat, kerja yang

membutuhkan tanggung jawab tinggi sangat cenderung mengakibatkan stres tinggi.

2. Faktor Lingkungan

Adanya lingkungan sosial turut berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan. Dimana adanya dukungan sosial berperan dalam mendorong seseorang dalam pekerjaannya, apabila tidak adanya faktor lingkungan sosial yang mendukung maka tingkat stres karyawan akan tinggi.

4. Faktor Individu

Adanya faktor individu berperan juga dalam mempengaruhi stres karyawan. Dalam faktor individu kepribadian seseorang lebih berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan. Dimana kepribadian seseorang menentukan seseorang tersebut mudah mengalami stres atau tidak".

2.1.2.4 Indikator-Indikator Stres Kerja

Akibat adanya stres kerja tersebut yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu. Sebagai hasil dari adanya stres kerja karyawan mengalami beberapa gejala yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Veithzal Rivai dan Dedi Mulyadi, 2010 : 308).

Menurut Aamodt (Margiati, 1999 : 71)) ada empat sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stress kerja yaitu :

1. Beban Kerja.
2. Tuntutan atau tekanan dari atasan.

3. Ketegangan dan kesalahan.
4. Menurunnya tingkat interpersonal.

Menurut Braham (2001) dalam Veithzal Rivai dan Dedi Mulyadi (2010 : 309), gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini :

1. *Fisik*, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.
2. *Emosional*, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-berubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.
3. *Intelektual*, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikirannya hanya dipenuhi satu pikiran saja.
4. *Interpersonal*, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketenganan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang di mana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan).

2.1.2.5 Sumber-Sumber Potensi Stres

Stres dapat disebabkan oleh berbagai faktor di dalam maupun diluar pekerjaan yang merupakan sumber stres di tempat kerja. Sumber stres disebut juga *stresor* adalah suatu rangsangan yang dipersepsikan sebagai suatu anacaman dan menimbulkan perasaan negatif. Hampir setiap kondisi pekerjaan dapat menyebabkan stres, tergantung reaksi karyawan bagaimana menghadapinya.

Sebagai contoh, seorang karyawan akan dengan mudah menerima dan mempelajari prosedur kerja baru, sedangkan seorang karyawan lain tidak tahu atau bahkan akan menolaknya. Bagaimanapun juga reaksi orang terhadap stres menentukan tingkat stres yang dialami.

Sumber-sumber potensi menurut Keith Davis dan John W. Newstorm (2008 : 198) yaitu :

1. Beban kerja yang berlebihan, banyaknya tugas dapat menjadi sumber stres bila banyaknya tugas tidak tidak sebanding dengan kemampuan fisik maupun keahlian karyawan.
2. Tekanan atau desakan waktu, atasan sering kali memberikan tugas sesuai dengan target dengan waktu yang terbatas. Akibatnya, karyawan dikejar waktu untuk menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditetapkan atasan.

3. Kualitas supervisi yang jelek, seorang karyawan dalam menjalankan tugas sehari-harinya dibawah bimbingan sekaligus mempertanggung jawabkan kepada supervisor. Jika supervisor pandai (cakap) dan menguasai tugas bawahan, ia akan membimbing dan memberi pengarahan atau instruksi secara baik dan benar.
4. Iklim politis, iklim politis yang tidak aman dapat mempengaruhi semangat kerja.
5. Wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab, atasan sering memberikan tugas kepada bawahannya tanpa diikuti kewenangan yang memadai. Sehingga, jika harus mengambil keputusan harus berkonsultasi, kadang menyerahkan sepenuhnya pada atasan.
6. Konflik dan ketidak jelasan peran, pada situasi seperti ini, orang memiliki harapan yang berbeda akan kegiatan seorang karyawan pada suatu pekerjaan akibat adanya konflik dan ketidak jelasan peran dalam organisasi, sehingga karyawan tidak tahu apa yang harus dia lakukan dan tidak dapat memenuhi semua harapan.
7. Perbedaan antara nilai perusahaan dan karyawan. Artinya, perbedaan ini mencabik-cabik karyawan dengan tekanan mental pada waktu suatu upaya dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nilai perusahaan dan karyawan-karyawan yang berorientasi pada prestasi juga dapat menimbulkan dorongan stres dengan menetapkan nilai dan tujuan mereka sendiri yang jauh melebihi apa yang sanggup mereka kerjakan dalam pekerjaan.

8. Perubahan tipe, khususnya jika penting dan tidak lazim. Misalnya perubahan organisasi, perubahan peraturan atau kebijakan organisasi.
9. Frustasi, suatu akibat dari motivasi (dorongan) yang terhambat dapat mencegah seseorang mecapai tujuan yang diinginkan sehingga berpengaruh terhadap pola kerja.

Cooper dan Davidson (1991) dalam Veithzal Rivai dan Dedi Mulyadi (2010 : 313), membagi penyebab stres dalam pekerjaan menjadi dua, yaitu :

1. *Group stressor*, adalah penyebab stres yang berasal dari situasi maupun keadaan di dalam perusahaan, misalnya kurangnya kerjasama antara karyawan, konflik antara individu dalam suatu kelompok, maupun kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan di dalam perusahaan.
2. *Individual stressor*, adalah penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu, misalnya tipe kepribadian seseorang, kontrol personal dan tingkat kepasrahan seseorang, persepsi tehadap diri sendiri, tingkat ketabahan dalam menghadapi konflik peran serta ketidak jelasan peran.

2.1.2.6 Strategi Mengatasi Stres

Stres merupakan konsekuensi bagi seorang karyawan yang melaksanakan pekerjaan. Sehingga sters kerja bagi seorang karyawan tidak akan bisa dihilangkan sama sekali, selama karyawan tersebut melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hal yang bisa dilakukan adalah dengan mengurangi stres karyawan.

Menurut Davis dan Newstrom (2008 : 202), ada beberapa strategi yang bisa dilakukan untuk mengurangi stres, antara lain :

1. Meditasi, mencakup pemutusan pikiran untuk menenangkan fisik dan emosi. Meditasi membantu menghilangkan stres duniawi secara temporer dan mengurangi gejala-gejala stres.
2. Biofeedback, suatu pendekatan yang berbeda terhadap suasana kerja yang mengandung stres. Dengan biofeedback orang dibawah bimbingan medis belajar dari umpan balik instrumen untuk mempengaruhi gejala stres seperti peningkatan detak jantung atau sakit kepala yang keras.
3. Personal Wellness, kecenderungan terhadap program pemeliharaan preventif bagi personal wellnes yang didasarkan pada riset obat perilaku. Dokter spesialis dapat merekomendasikan perubahan gaya hidup seperti pengaturan pernafasan, pelemahan otot, khayalan positif, pengaturan menu, dan latihan yang memunginkan karyawan menggunakan lebih dari potensi penuhnya.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2008 : 378) terdapat dua pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengatasi stres yaitu :

1. Pendekatan Individual. Seorang karyawan memiliki tanggung jawab pribadi untuk mengurangi stres. Strategi individual yang terbukti efektif meliputi penerapan teknik manajemen waktu, penambahan waktu olahraga, pelatihan relaksasi, dan perluasan jaringan dukungan sosial.
2. Pendekatan organisasional, beberapa faktor yang menyebabkan stres terutama tuntutan tugas dan tuntutan peran-dikendalikan oleh manajemen.

Dengan sendirinya, faktor-faktor tersebut dapat dimodifikasi atau diubah. Strategi yang bisa manajemen pertimbangkan meliputi : seleksi personel, penempatan kerja yang lebih baik, pelatihan, penetapan tujuan yang realistis, pendesaianan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan dalam komunikasi organisasi, penyelenggaraan program-program kesejahteran perusahaan.

2.1.2.7 Dampak Stres Kerja

Menurut Veithzal Rivai (2010 : 316), pengaruh stres kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan bagi perusahaan. Namun, pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan, konsekuensi tersebut dapat berupa turunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustasi dan sebagainya (Rice, 1999). Konsekuensi pada karyawan ini tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja saja, tetapi dapat meluas ke aktivitas lain diluar pekerjaan, seperti tidak dapat tidur dengan tenang, selera makan berkurang, kurang mampu berkonsentrasi, dan sebagainya.

Bagi perusahaan, konsekuensi yang timbul dan bersifat tidak langsung adalah meningkatkan tingkat absensi, menurunya tingkat produktivitas, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi, memicu perasaan teralienasi, hingga *trunover* (Grennberg dan Baron, 1993; Quick dan Quick, 1984; Robbins, 1993) dalam Veithzal Rivai dan Dedi Mulyadi (2010 : 317).

Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2008 : 376) dampak stres secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang dikaitkan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dan memang itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Lebih jauh lagi dampak dari stres terhadap kepuasan adalah secara langsung.

Menurut Aamodt (Margiati, 1999 : 71)) ada empat sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stress kerja yaitu :

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Marhis (2002:78) sebagai berikut :

> "Kinerja karyawan adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan yang mempengaruhi seberapa besar banyaknya mereka memberi kontribusi kepada organisasi secara kualitas output, kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif".

Menurut Mangkunegara (2004:67) sebagai berikut :

> "Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Sedangkan Suprihanto (dalam Srimulyo,1999 : 33) sebagai berikut :

> "Mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kinerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama".

Dan dapat disimpulkan dari beberapa pengertian menurut pakar ahli diatas kinerja karyawan yaitu dimana karyawan bekerja untuk menghasilkan input atau output dan dapat disebut pula hasil kerja secara kuantitas dan kualitas untuk mencapai target yang ditentukan perusahaan agar kinerja diperusahaan tersebut dapat mencapai kesuksesan.

2.1.3.2 Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut Stephen P. Robins (1994 ; 56); Gery Dessler (1995;57) dalam Pabundu (2004: 121-128) ada 5 dimensi dari kinerja karyawan, yaitu :

1. Kualitas kerja.
2. Kuantitas kerja.
3. Lama jam kerja.
4. Kerja sama.
5. Supervisi.

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

1. Efektifitas Dan Efisiensi

   Bila suatu tujuan ternetu akhirnya bisa di capai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien (Prawirosentono, 1999 : 27).

2. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seseorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (Prawirosentono, 1999 :27). Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan ayng berlaku (Prawirosentono, 1999 : 27). Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

2.1.3.4 Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Kriteria Bernandin dan russell sebagaimana dikutip oleh Gomes (2003:135) merupakan kriteria yang akan penulis jadikan indikator pengukuran kinerja pegawai dalam penelitian ini yang bahwa indikator pengukuran kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.

2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapanya.
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterlampilannya.
4. *Creativeness* : keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama manusia.
6. *Dependability* : kesadaraan untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Intiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Sedangkan Rivai (2009:27) mengatakan “hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kuantitas, yitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses ataupun pelaksanaan kegiatan ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kulitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketetapan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu merupakan jenis khusus dari engukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian sesuai kegiatan.

Adapun aspek-aspek standar kinerja menurut A.A Anwar Parbu Mangkunegara (2005:18-19) terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi :

1. Proses kerja dan kondisi pekerja.
2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan.
3. Jumlah kesalahan dalam melaksnakan pekerjaan.
4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Sedangkan aspek kualitatif meliputi :

1. Ketetapan kerja dan kualitas pekerjaan.
2. Tinkat kemapuan dalam bekerja.
3. Kemampuan menganalisis data/ informasi, kemampuan/ kegagalan menggunakan mesin/peralatan.
4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/ keberatan konsumen).

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan
1	Dhini Rama Dhania (2010)	Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan	Sama-sama mepengaruhi antara variabel x1 dan x2	Teknik yang digunakan adalah Regresi berganda.	Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa stres kerja tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja.
2	Ahmad Ahid Mudayana (2012)	Hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul	Sama-sama memakai cariabel beban kerja sebagai variabel independen dan variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen	Peneliti terdahulu menggunakan 2 variabel	Tidak ada hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan. Ada hubungan sub variabel workload variability pada beban kerja dengan kinerja karyawan. Tidak ada hubungan sub variabel beban kerja (quantitative dan qualitative workload) dengan kinerja karyawan.
3	Agripa Thoar Sitepu (2013)	Beban kerja dan motivasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado.	Sama-sama memakai variabel beban kerja sebagai variabel independen dan variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen.	Penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel dilokasi penelitian yang berbeda.	Bahwa pendistribusian beban kerja berupa volume kerja yang ada di BTN tidak merata. Sebagaian karyawan mengalami beban kerja tinggi dan ada juga yang kekurangan

					kerja. Motivasi yang diberikan oleh BTN kepada karyawan sudah cukup baik.
4	Rahmila Sari 1), Mahlia Muis 2), Nurdjannah Hamid (2012).	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	sama-sama memakai variabel stres kerja sebagai variabel independen dan variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen	Peneliti terdahulu menggunakan 4 variabel sedangkan penulis menggunakan 3 variabel.	Kepemimpinan, motivasi dan stress kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Makassar.
5	Tiyur Mauli [1,] Mujiono, S. Pd., MM [2], Rosmida, SE [3] (2012).	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada dosen Politeknik Negri Bengkalis	Variabel mengenai stres kerja Variabel independen.	Peneliti terdahulu menggunakan rumus Regresi Sederhana.	Berdasarkan nilai hasil uji pengaruh dan taraf signifikan dapat disimpulkan bahwa stres berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja dosen Politeknik Negeri Bengkalis sebesar -0,025, artinya stres merupakan faktor-faktor yang menentukan tinggi rendahnya kinerjadosen Politeknik Negeri Bengkalis pada penelitian ini. Semakin tinggi stres maka akan semakin

					menurun kinerja, hanya saja besar pengaruhnya tidak signifikan terhadap kinerja dosen Politeknik Negeri Bengkalis.
6	Syed Saad Hussain Shah, *et. al* 2011	*Workload and performance of employees.*	Sama-sama memakai variabel beban kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen	Tempat penelitian berbeda	*On the basis of available literature and previous researches we may say that workload has significant impact on the performance of employees. For high performance workload on employees must be according to their abilities and potential to cope with the stress.*
7	Ashfaq Ahmed, Dr. Muhammad Ramzan (2013)	*Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan*	Sama-sama memakai stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen	Tempat penelitian berbeda	*The reliabilities of both the dependent variable and independent variable are shown in table 1(a) and table (b) which are 0.694 and .637 respectively, in table the relationship between job stress and job performance is negatively correlated at significance level of P .01 that is correlation is significant. In table 2 (a) and*

					2 (b) as the value of beta is -.527 that shows52.7 means that for every one percent increase in job stress will have an effect of 52.7 effect on job performance which is negatively correlated to job stress..

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kuisioner awal dan peninjauan lapangan di tambah hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu *manager officer* PT. Galamedia Bandung Perkasa , penulis mengamati bahwasannya masih terdapat kesenjangan antara teori dengan kenyataan di lapangan, seperti misalnya pada variabel Beban kerja, tidak sedikit karyawan menjawab kurang dalam menyelesaikan pekerjaannya membutuhkan tingkat kesehatan fisik yang handal, tentu saja hal ini bertentangan dengan teori yang dijelaskan oleh (Adil Kurnia 2010) "beban kerja adalah suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan (jabatan) atau kelompok jabatan (unit kerja) yang dilaksanakan dalam keadaan/kondisi normal".

Pada variabel Stres Kerja di dapati merasa terbebani oleh pekerjaan saat ini dikarenakan karyawan mengalami stres kerja dalam melakukan pekerjaannya,

sehingga kinerja menurun. Tentu ini sejalan dengan pendapat Beehr dan Franz (2002) “stres sebagai suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu”. Definisi lain dikemukakan Mangkunegara (2005) stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya”. Sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan merasa terbebani oleh pekerjaannya cenderung akan sulit mengoptimalkan usahanya untuk menyelesaikan pekerjaan dan memberikan hasil kerja yang baik.

Sedangkan pada variabel dependen yakni Kinerja Karyawan didapati dalam melakukan pekerjaannya kurang mencapai target pada waktunya sehingga pekerjaannya semakin banyak dan menumpuk, hal tersebut jelas mencerminkan sangat kurangnya sikap positif karyawan untuk dapat saling mendukung antara sesama rekan kerja guna mendorong efektifitas dan kemajuan organisasi secara keseluruhan.

Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent mempengaruhi variabel dependent baik secara parsial maupun simultan, dengan metode penelitian deskriptif dan kuantitatif karena penulis ingin mendeskripsikan Beban kerja dan Stres kerja terhadap Kinerja karyawan di PT. Galamedia Bandung Perkasa.

Adapun beberapa proses penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni mencari dan menetapkan fenomena yang terjadi, mengidentifikasi permasalahan, merumuskan masalah penelitian, menetapkan tujuan penelitian, memilih serta

memberi definisi terhadap setiap indikator variabel, menetapkan data mengenai variabel yang diteliti, serta menyimpulkan hasil penelitian sehingga akan di peroleh penjelasan dan jawaban atas identifikasi masalah dalam penelitian.

2.2.3 Keterkaitan Antara Variabel

2.2.3.1 Keterkaitan Beban Kerja Dengan Stres Kerja

Menurut penelitian Kuan (1994), Bat (1995), Aun (1998) dan Yahya (1998) membuktikan :

> "Bahwa beban kerja yang berlebih berpengaruh pada stres kerja".

Menurut penelitian Widjaja (2006) menemukan bahwa :

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

2.2.3.2 Keterkaitan Beban Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Menurut Lisnayetti dan Hasanbasari (2006), adanya keterkaitan hubungan antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan sebagai berikut :

> "Beban kerja tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja". Dimana dapat dijelaskan bawha semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang karyawan akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut".

2.1.3.3 Keterkaitan Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan

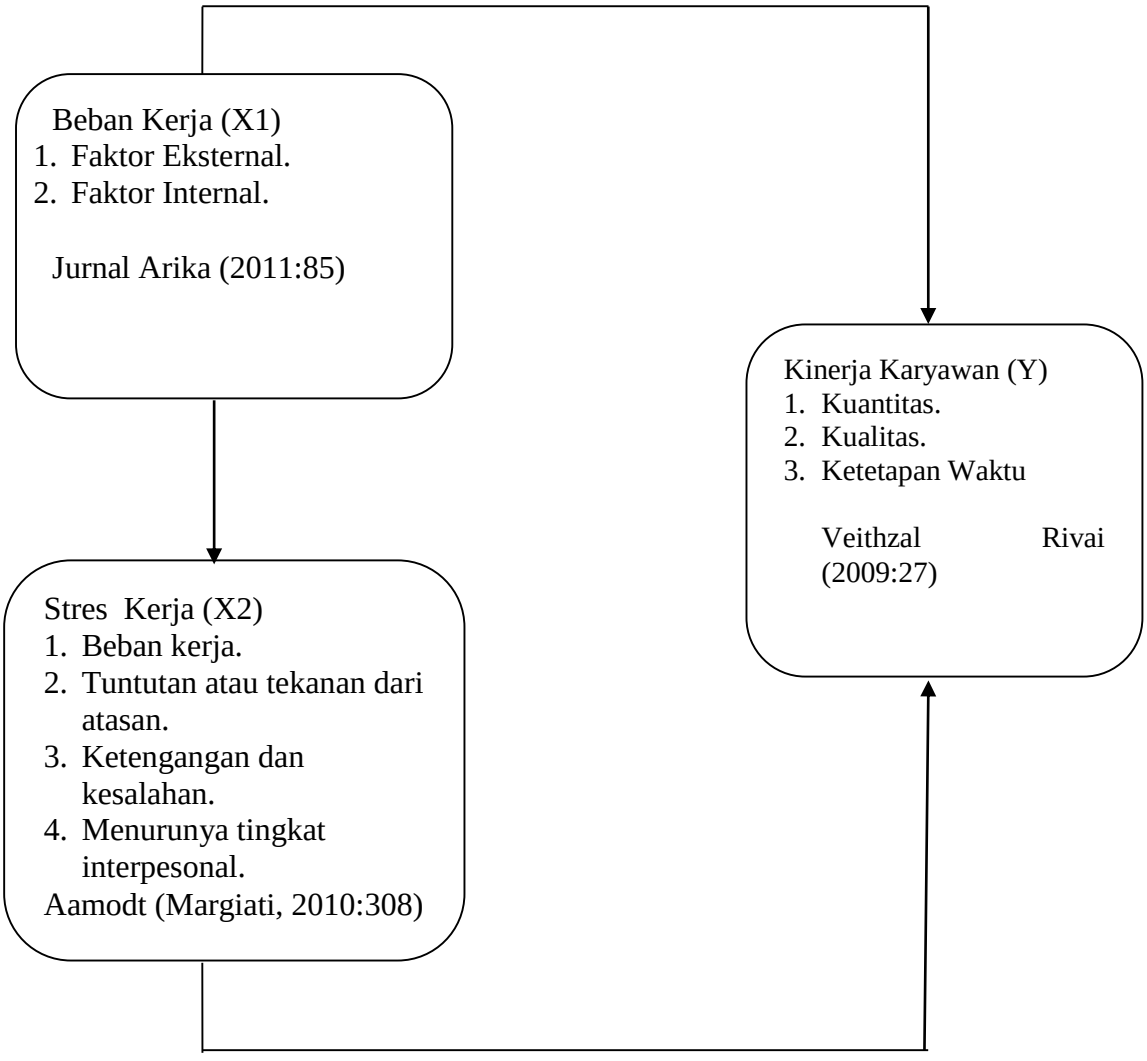
Masalah stres kerja didalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya yaitu orang menjadi nerveous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan emosi, proses berfikir dan

kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja pekerja mengalami beberapa gejala stres kerja yang dapat mengancam dan menggangu kinerja mereka, seperti: mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerjasama, perasaan tidak mampu terlibat.

Menurut Suprihanto, dkk (2003:64) sebagai berikut :

> "Hubungan stres dengan kinerja tampak jelas bahwa stres yang terlalu rendah atau terlalu tinggi dapat menyebabkan kinerja yang rendah (tidak optimum).Bagi seorang manajer (pemimpin) tekanan-tekanan yang diberikan kepada seseorang karyawan haruslah dikaitkan dengan apakah stres yang ditimbulkan oleh tekanan-tekanan tersebut masih dalam keadaan wajar.Stres yang berlebihan akan menyebabkan tersebut frustasi dan dapat menurunkan kinerjanya, sebaiknya stres yang terlalu rendah menyebabkan karyawan tersebut tidak bermotivasi untuk berkinerja baik".

Adapun keterkaitan antara konsep Beban kerja dan Stres kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan digambarkan dalam kerangka penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2002:39), dalam bukunya yang berjudul " Metode Penelitian Administrasi" hipotesis penelitian adalah :

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah **:**

1. Beban kerja pada PT. Galamedia Bandung Perkasa dinilai sudah baik.
2. Stres kerja pada PT. Galamedia Bandung Perkasa dinilai sudah baik.
3. Kinerja karyawan pada PT. Galamedia Bandung Perkasa dinilai sudah baik.
4. Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Galamedia Bandung Perkasa dinilai sudah baik.
5. Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Galamedia Bandung Perkasa dinilai sudah baik
6. Beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada PT. Galamedia Bandung Perkasa dinilai sudah baik.