BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Beban Kerja

2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima suatu pekerjaan. Menurut Ghoper dan Donchin dalam (Maya dan Laila 2013 :16)**,** menyatakan bahwa beban kerja terdiri dari perbedaan antara kapasitas sistem pemroses informasi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas sesuai dengan harapan (performans harapan) dan kapasitas yang tersedia pada saat itu (performance aktual). Setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang dengan kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut. Saat menghadapi suatu tugas, pekerja diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu. Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus di perhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan kinerja pegawainya. Beban kerja meliputi beban kerja fisik dan beban kerja mental.

Menurut Hard dan Staveland dalam dalam (Deri F & Rahma W 2017:51) beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja. Beban kerja kadang-kadang didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan. Menurut Meshkati dalam (Srie Wulandari 2007:955), beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Tingkat beban yang tinggi akan menimbulkan stres, sedang tingkat beban yang rendah akan menimbulkan kejenuhan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah kapasitas seseorang yang dibutuhkannya dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan batas waktu tertentu.

2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Menurut Manuaba (2000), faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain :

1.Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja,seperti; ugas-tugas yang bersifat fisik, organisasi kerja, dan lingkungan kerja.
2. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan,keinginan dan kepuasan).

2.1.1.3 Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Putra (2012:22), yang meliputi antara lain:

1) Target Yang Harus Dicapai

   Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2) Kondisi Pekerjaan

   Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3) Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.2 Kompetensi

2.1.2.1 Pengertian Kompetensi

Menurut Faustyna (2014 : 49) menyebutkan bahwa kompetensi merupakan aspek kemampuan seseorang yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, atau karakteristik pribadi yang memungkinkan pekerja mencapai keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka melalui pencapaian hasil atau keberhasilan dalam menyelesaikan tugas-tugas. Sedarmayanti (2011:126) mengemukakan bahwa kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap kinerja, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain kompetensi adalah apa yang *outstanding performers* lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi, dengan hasil yang lebih baik, daripada apa yang dilakukan penilai kebijakan. Kompetensi menunjukan pengetahuan, ketrampilan dan sikap tertentu dari suatu profesi dalam ciri keahlian tertentu, yang menjadi ciri dari seorang profesional.

Kompetensi didefinisikan oleh Mitrani (1995:21) sebagai suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif kompetensi (an underlying characteristic's of an individual which is causally related to criterion-referenced effective and or superior performance in a job or situasion). Karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Berangkat dari pengertian tersebut kompentensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya. Sesuatu yang dimaksud

bisa menyangkut motif, konsep diri, sifat, pengetahuan maupun kemampuan/keahlian. Kompentensi individu yang berupa kemampuan dan pengetahuan bisa dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan. Sedangkan motif kompentensi dapat diperoleh pada saat proses seleksi.

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh individu berupa pengetahuan dasar, keterampilan, keahlian, sikap, pengalaman yang dapat mempengaruhi kinerja individu.

2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Zweel (dalam Wibowo, 2007:126) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang.yaitu:

1) Kepercayaan dan nilai seseorang terhadap sesuatu sangat berpengaruh terhadap sikap dengan perilaku seseorang.

2) Keahlian/Keterampilan. Aspek ini memegang peranan sangat penting dalam membentuk kompetensi.

3) Pengalaman merupakan elemen penting dalam membentuk penguasaan kompetensi seseorang terhadap tugas.

4) Karakteristik personal seseorang turut berpengaruh terhadap kompetensi seseorang.

5) Motivasi seseorang terhadap suatu pekerjaan atau aktivitas akan berpengaruh terhadap hasil yang dicapai.

6) Isu-isu emosional, hambatan dan blok-blok emosional sering kali dapat membatasi penguasaan kompetensi.

7) Kapasitas intelektual seseorang akan berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi.

2.1.2.3.2 Indikator Kompetensi

Menurut Mangkunegara (2012:196), komponen-komponen kompetensi adalah berhubungan dengan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya, yaitu terdiri dari:

1) Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan meliputi :

1. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidang masing-masing.

2. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam institusi pemerintahan

2) Kemampuan (*skills*)

Keterampilan individu meliputi:

1. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.

2. Kemampuan berkomunikasi dengan jelas secara lisan.

3) Sikap (*Attitude*)

Sikap individu, meliputi :

1. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dalam berkreativitas dalam bekerja.

2. Adanya semangat kerja yang tinggi.

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan suatu yang penting dalam kegiatan perusahaan. Lingkungan memiliki pengaruh langsung terhadap aktifitas perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2012:12) Lingkungan kerja adalah adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan disekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Jika lingkungan aman, bersih, pencahaan yang cukup, bebas dari kebisingan ini akan membuat pegawai betah dan dapat bekerja secara optimal. Sebaliknya jika lingkungan kerja tidak bersih, pengap, kurang pencahayaan akan menimbulkan ketidaknyaman pegawai dan menurunkan kinerjanya.

Menurut Nitisemito (2004: 65), lingkungan kerja adalah suatu keadaan yang terdapat dalam struktur dan proses kegiatan perusahaan yang mencerminkan rasa kepuasan pada para pelaksana atau pegawai yang bersifat menunjang ke arah pencapaian cita-cita yang diinginkan oleh perusahaan secara keseluruhan maupun oleh pelaksana.Menurut Sunyoto (2015:38) lingkungan kerja merupakan komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja.Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik yang melekat pada pegawai sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja pegawai yang baik.

Lingkungan kerja terdiri dari fisik dan non fisik yang melekat dengan karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan dari usaha pengembangan kinerja karyawan. Lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan harmonis antara karyawan dan atasan maupun hubungan sesama rekan

kerja, karena pada hakekatnya manusia dalam bekerja tidak mencari uang saja, akan tetapi bekerja merupakan bentuk aktivitas yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan. Menurut Sedarmayanti (2001:31), Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

Berdasarkan beberapa definis diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di lingkungan kerja yang berkaitan dengan kenyaman pegawai saat bekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2011:26) menyatakan bahwa, Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Hubungan kerja dibagi menjadi dua:

a. Hubungan kerja antar pegawai Hubungan kerja antar pegawai sangat diperlukan dalam melakukan pekerjaan, terutama bagi pegawai yang bekerja secara berkelompok, apabila terjadi konflik yang timbul dapat memperkeruh suasana kerja dan akan menurunkan semangat kerja pegawai. Hubungan kerja yang baik antara yang satu dengan yang lain dapat meningkatkan semangat kerja bagi pegawai, di mana mereka saling bekerja sama atau saling membantu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

b. Hubungan kerja antar pegawai dengan pimpinan Sikap atasan terhadap bawahan memberikan pengaruh bagi pegawai dalam melaksanakan aktivitas. Sikap yang bersahabat, saling menghormati perlu dalam hubungan antar atasan dengan bawahan untuk kerjasama dalam

mencapai tujuan perusahaan. Sikap bersahabat yang diciptakan atasan akan menjadikan pegawai lebih betah untuk bekerja dan dapat menimbulkan semangat kerja bagi pegawai. Pada perusahaan sikap pemimpin antara pegawainya saling menghormati agar dapat memajukan perusahaan.

1.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja non fisik oleh Thomas J DeStefano dalam Robby Alam (2015 : 26) yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur Kerja, adalah rangkaian tata pelaksanaan kerja yang di atur secara berurutan, sehingga terbentuk urutan kerja secara bertahap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

2. Standar Kerja, adalah persyaratan tugas, fungsi atau perilaku yang ditetapkan oleh pemberi kerja sebagai sasaran yang harus dicapai oleh seorang karyawan.

3. Pertanggung jawaban atasan, Tanggung jawab seorang atasan untuk menyusun tugas karyawan agar dapat dikerjakan secara efektif dan adil. Atasan juga bertanggung jawab mengadakan evaluasi karyawan untuk menjamin pencapaian sasaran yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

4. Kejelasan Tugas, yaitu sejauh mana pekerjaan itu menuntut diselesaikannya seluruh potongan kerja secara utuh dan dapat dikenali oleh karyawan. Dalam hal ini karyawan dituntut untuk memahami dan mampu melaksanakan pekerjaan mereka berdasarkan instruksi dari atasan.

5. Sistem Penghargaan, Sistem imbalan atau sistem penghargaan (reward system) adalah sebuah program yang digunakan untuk

mengenali prestasi individual karyawan, seperti pencapaian sasaran atau proyek atau penggunaan ide-ide kreatif.

6. Hubungan antar Karyawan, yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja.

2.1.4 Stres Kerja

2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja

Stres adalah suatu ketidakseimbangan diri/jiwa dan realitas kehidupan setiap hari yang tidak dapat dihindari perubahan yang memerlukan penyesuaian. Sering dianggap sebagai kejadian atau perubahan negatif yang dapat menimbulkan stress, seperti cedera, sakit atau kematian orang yang dicintai, putus cinta

Menurut Nawawi (2006:342) stress kerja adalah suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Stres kerja menurut Handoko (2011:200) adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Stress yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar lainnya. Hal ini berarti karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang akhirnya akan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan ketidakseimbangan antara psikis dan fisik pada individu terhadapan beban tugas dan lingkungan yang dihadapinya.

2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja

Stress kerja timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya stress dalam individu dapat dibedakan menjadi 2 (dua) kategori yaitu faktor yang bersumber dari dalam maupun dari luar individu itu.. Sumber stress yang berasal dari luar organisasi itu seperti faktor keluarga, masyarakat, dan faktor keuangan. Sedangkan dari dalam organisasi seperti faktor lingkungan fisik, faktor pekerjaan, faktor kelompok kerja, faktor organisasi, dan faktor karier (Hasibuan, 2009:203).

Menurut Hasibuan (2009:204) menyatakan faktor-faktor yang menyebabkan stress kerja antara lain:

a. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
b. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar.
c. Waktu dan peralatan keja yang kurang memadai.
d. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
e. Balas jasa yang terlalu rendah.
f. Masalah- masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan sebagainya.

2.1.3.3 Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut Mulyadi dalam Uzzah Roni, dkk (2016 :4)yaitu :

1. kondisi pekerjaan, meliputi beban kerja berlebihan dan jadwal bekerja

2. stres karena peran seperti ketidakjelasan peran

3. faktor interpersonal seperti kerjasama antar teman dan hubungan dengan pimpinan

4. perkembangan karier meliputi: promosi jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya, promosi jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya, keamanan pekerjaannya

5. struktur organisasi, antara lain : struktur yang kaku dan tidak bersahabat, pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, ketidakterlibatan dalam membuat keputusan

2.1.5. Kinerja

2.1.5.1 Pengertian Kinerja

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja pegawainya, maka setiap perusahaan berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Kinerja adalah bagaimana seorang pegawai melaksanakan pekerjaanya. Kinerja pegawai yang meningkat Menurut Sedarmayanti (2009:54) kinerja pegawai yang meningkat akan turut mempengaruhi meningkatkan prestasi organisasi tempat pegawai yang bersangkutan bekerja sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat dicapai.

Menurut Malayu Hasibuan dalam Rifky dan Deden A (2017:7) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Menurut Hendri Mulyadi & Herman S (2017:33) kinerja adalah hasil dari fungsi pekerjaan atau sekelompok dalam organisasi yang yang terencana dalam perencanaan strategis serta bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu pencapaian hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tangung jawab yang diberikan dan sesuai dengan sasaran yang diharapkan perusahaan.

2.1.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Pada dasarnya kemampuan adalah suatu kapasitas individu unuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

2) Kemauan atau motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.

3) Pikiran sesuatu yang dikuasai, jika dalam keadaan energi mengalir dalam keahlian, mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar.

4) Teknologi dapat dikatakan tindakan yang dikerjakan oleh individu untuk membuat beberapa perubahan terhadap objek tersebut.

5) Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.

6) Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja.

7) Keamanan merupakan kebutuhan manusia yang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaannya daripada kenaikan pangkat.

2.1.4.3 Indikator Kinerja

John Miner dalam Ruky (2013:11), mengemukakan 5 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

a. Kualitas, yaitu: tingkat kesalahan, kerusakan, kecerdasan.

b. Kuantitas, yaitu: jumlah pekerjaan yang dihasilkan.

c. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu: tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif atau jam kerja hilang.

d. Kerja sama dalam orang lain dalam bekerja.

e. Kedisplinan dalam mengerjakan tugas atau bertanggungjawab atas pekerjaan yang diberikan oleh atasan.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

NO	Judul Penelitian, Tahun Penelitian	Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Karateristik Individu Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Sosro KPW Jawa Barat, 2016	Deri Firmansyah	karakteristik individu, beban kerja, dan lingkungan kerja serta kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro KPW Jawa Barat Selatan baik. Terdapat adanya hubungan yang kuat dan searah antara karakteristik individu dengan beban kerja, karakteristik individu dengan lingkungan kerja, dan beban kerja dengan lingkungan kerja. Dan secara parsial karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	3 variabel yang sama tentang beban kerja, lingkungan kerja, dan kinerja	Objek penelitian berbeda (PT Sinar Sosro KPW Jabar Ada variabel intervening
2	Analisis Kompetensi dan Motivasi Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Studi Kasus Pada Bank Sinarmas Cabang Cirebon, 2014	Mohamad Muwafik	Kompetensi, motivasi dan kinerja pegawai berada pada kategori baik. Kompetensi dan motivasi memiliki hubungan yang erat, kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai , dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.	2 variabel yang sama tentang kompetensi dan kinerja pegawai	Objek penelitian berbeda (Bank Sinarmas Cabang Cirebon) Adanya variabel intervening
3	Analisis Manajemen Konflik dan Stres Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.XYZ Kota Bandung (Studi Kasus : Perusahaan Jasa Yang Bekerja di Bidang Konsultan IT), 2014	Nisa Bequimaniar Rustriati	adanya hubungan yang positif antara konflik dengan stress kerja, dan adanya pengaruh yang signifikan secara positif antara konflik dan stress kerja terhadap kinerja baik secara parsial maupun simultan.	2 variabel yang sama yaitu stres kerja dan kinerja	Objek penelitian berbeda Adanya variabel intervening
4	Relationship Between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know, 2013	Muhammad Imran Qureshi, Mehwish Iftikhar, Syed Gohar Abbas, Umar Hassan, Khalid Khan and Khalid Zaman	employee turnover intentions are positively related with job stressor and work load. While negative relationship with work place environment is reported.	3 variabel yang sama yaitu stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja	Variabel bebas terhadap variabel terikat (Kinerja). Sedang peneliti terdahulu meneliti hubungan antara variabel

5	The Impact of Workload and Technology Competence on Technostress and Performance of Employees, 2014	Lieli Suharti Agung Susanto	workload and competence level ofautomation technology had significant impact to technostress. Further, the study also shows a significant relationships between workload and employee performance which the Technostress acts as an intervening variable in the relationship	2 variabel yang sama yaitu beban kerja dan kinerja	Variabel beban kerja terhadap technostress dan performance
6	Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada POLITEKNIK KESEHATAN MANADO, 2016	Angel Susanti Mandagie, Lotje Kawet, Yantje Uhing3	lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, stress kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Stres kerja merupakan faktor atau variabel yang dominan mempengaruhi kinerja pegawai pada Politeknik Kesehatan Manado. Lingkungan kerja dalam organisasi merupakan faktor yang penting bagi kinerja pegawai khususnya di organisasi publik sehingga pihak pimpinan harus memperhatikan hal ini dengan memberikan lingkungan kerja yang kondusif untuk bekerja.	3 variabel yang sama yaitu lingkungan kerja, stres kerja terhadap kinerja	Objek penelitian berbeda Ada variabel intervening

7	THE EFFECT OF COMMUNICATION COMPETENCE , EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CULTURAL ORGANIZATION TO THE PERFORMANCE OF EMPLOYEE	Filliks Duwit	Competence and communication had a significant influence on performance, emotional intelligence is not significant effect against the performance of employees, organizational culture effect significantly to the performance of the employees	Sama-sama membahas tentang pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai	Objek penelitian berberda, dan adanya variabel intervening
8	Relationship,between,Work, Stress,and,Performance,of, Employees: A Case Study of Transit Hotel in Nairobi City County	Ms. Kinyita Pauline Nyangahu, Dr. Hannah Orwa Bula	a relationship between work stress and employee performance and that work stress significantly affects the performance of an individual and stress management techniques are not highly regarded or utilised by management	Sama-sama membahas tentang hubungan stres kerja terhadap kinerja pegawai	Objek penelitian berberda, dan terdapat model intervening

9	INFLUENCE THE WORK ENVIROMENT, COMMUNICATION AND WORK STRESS ON EMPLOYEES PERFORMANCE ON HEALTH POLITEHNIK MANADO	Angel Susanti Mandagie, Lotje Kawet, Yantje Uhing3	communication has a positive and significant effect on the performance of employee. Job stress is a factor or the most dominant variable affecting the performance of employees working in the Healthy Polteknik Manado. The working environment in the organization is an important factor for the performance of employees working in public organizations, especially so that the leaders should pay attention to this by providing a work environment that is conducive to work with a positive and a good leader	Sama-sama meneliti tentang lingkungan kerja, stres kerja dan kinerja pegawai	Pada peneliti terdahulu tidak variabel intervening

2.2 Kerangka Pemikiran

Mengingat pentingnya sumber daya manusia maka setiap perusahaan harus memperhatikan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh para keryawannya. Di dalam perusahaan diperlukan adanya kinerja yang tinggi untuk meningkatkan mutu dan kualitas produktivitasnya. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, supaya kinerja karyawan itu bisa meningkat, maka perusahaan juga harus memperhatikan tentang beban kerja, kompetensi, lingkungan kerja dan stres kerja karyawan. Hal-hal tersebut di perusahaan sangat mempengaruhi kinerja karyawannya.

Adanya pencapaian target yang tinggi membuat beban kerja pegawai tinggi sehingga pegawai dituntut untuk mengeluarkan seluruh potensi yang dimiliki untuk mencapai target tersebut. Beban kerja yang tinggi dapat menjadi tantangan ataupun menjadi tekanan pekerjaan bagi pegawai. Hal tersebut bergantung pada persepsi pegawai itu sendiri. Untuk mencapai target yang tinggi tentu tidak luput dari kompetensi pegawai tersebut. Pegawai yang memilki kompetensi sesuai dengan bidangnya akan lebih mudah untuk mencapai target yang diinginkan. Kompetensi yang memadai dapat menunjang kinerja pegawai.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pegawai (baik fisik maupun nonfisik) yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja sangat berpengaruh besar untuk meningkatkan kinerja karyawan, sehingga akan mendorong semangat kerja. Semangat kerja tersebut sangat dibutuhkan karyawan dalam rangka meningkatkan kinerjanya.

Di setiap perusahaan pasti pernah mengalami yang namanya stress kerja. Hal tersebut didasari oleh terdapatnya beberapa faktor negatif yang dapat merubah sikap dan tanggung jawab kita terhadap pekerjaan yang

harus kita kerjakan. Di dalam stress bekerja itu pun, biasanya beban kerja, kompetensi yang memadai, dan lingkungan kerja merupakan penyebab utama yang membuat pegawai menjadi kurang optimal dalam melaksanakan tugasnya, sehingga kinerja yang dimiliki oleh pegawai tersebut sangatlah menurun. Dari penyebab-penyebab yang ada diatas tersebut, suatu perusahaan akan terhambat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga perusahaan harus bisa mengendalikan para karyawannya agar dapat melakukan kinerja yang lebih baik lagi bagi perusahaan.

Sedangkan pada variabel dependen yakni kinerja pegawai didapati dalam melakukan pekerjaannya kurang mencapai target pada waktunya sehingga pekerjaannya semakin banyak dan menumpuk, hal tersebut jelas menghambat efektifitas dan kemajuan organisasi secara keseluruhan.

Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent mempengaruhi variabel dependent melalui variabel intervening baik secara parsial maupun simultan, dengan metode penelitian deskriptif dan kuantitatif karena penulis ingin mendeskripsikan Beban kerja, Kompetensi, dan Lingkungan Kerja terhadap Stres kerja serta dampaknya terhadap Kinerja pegawai.

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.

2.2.1 Keterkaitan beban kerja dan stres kerja

Menurut Haryanti, dkk (2013:53) semakin meningkat beban kerja akan semakin menyebabkan stres. Ketika tuntutan yang dibebankan pada

seseorang berlebihan atau melebihi kemampuan yang dimilki maka akan membuat seseorang tersebut berada dibawah stres yang berlebihan. Menurut Sunyoto (2015) beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Tingginya beban kerja akan menimbulkan ovestress, sebaliknya jika beban kerja rendah akan menimbulkan kejenuhan. Beban kerja dapat menimbulkan ketegangan pada individu sehingga menimbulkan stres. Hal ini dapat disebabkan oleh desakan waktu (*deadline*), jumlah tugas yang terlalu banyak, dan sebangainya. Beban kerja yang tinggi menimbulkan stres kerja baik fisik maupun psikis dan reaksi emosional seperti : mudah marah, sakit kepala, dan lainnya.

2.2.2 Keterkaitan kompetensi dan stres kerja

Kompetensi yang tidak memadai atau tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya akan menimbulkan stres kerja pada pegawai. Pegawai kurang memahami apa yang dikerjakannya karena tidak sesuai dengan kompetensinya. Menurut Feby Listia (2016: 25) melalui suatu kompetensi tertentu pegawai akan dapat bekerja secara baik dan berkualitas dalam bidangnya, namun tidak luput dari kesesuaian penempatan kompetensi dibidangnya masing masing agar stres kerja dapat diminimalisirkan di dalam situasi kerja. Pegawai yang memilki kompetensi yang sesuai maka tingkat stress akan rendah, sebaliknya semakin tidak sesuai kompetensi dengan bidangnya maka semakin tinggi pula tingkat stres. Menurut Goleman dalam Ni Kadek (2013 : 3) mengungkapkan bahwa kompetensi emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi tekanan (*stresor*) secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan. Artinya ada hubungan antara kompetensi emosional dengan stres kerja pegawai.

2.2.3 Keterkaitan lingkungan kerja dan stres kerja

Menurut Danur dan Ratri (2015 : 5) Stres kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah lingkungan kerja yang kurang aman, nyaman, dan efisien. Lingkungan kerja yang tidak kondusif seperti inilah yang dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan nyaman yang dapat memungkinkan pegawai untuk bisa bekerja secara optimal. Lingkungan kerja akan mempengaruhi emosi pegawai. Apabila pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya, melaksanakan segala aktivitas sehingga waktu kerja dapat dipergunakan secara efektif. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama rekan kerja dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik di tempat pegawai bekerja. Jika hubungan antara rekan kerja atau atasan tidak harmonis atau terjadi konflik ini bisa menimbulkan stres pada seorang pegawai. Begitu juga dengan lingkungan kerja fisik yang tidak memadai seperti suasana kerja yang tidak nyaman, penerangan yang kurang, dan adanya suara bising membuat pegawai tidak tenang dalam bekerja sehingga dapat menimbulkan stres. Menurut Chusnul H dan Hadi S (2017:167)Kondisi lingkungan kerja yang baik dan nyaman dalam bekerja maka akan melahirkan perasaan puas dihati para karyawan dan akan menumbuhkan semangat kerja yang lebih baik sehingga tujuan perusahaan akan cepat tercapai dan juga dapat mengurangi tingkat stress kerja pada keryawan.

2.2.4 Keterkaitan beban kerja dan kinerja pegawai

Menurut Anggit, dkk (2014 : 9) Salah satu penyebab menurunnya performa dari beban kerja adalah keharusan untuk mengambil dua atau lebih tugas-tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Semakin banyaknya permintaan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut maka semakin berkurangnya performa dalam bekerja.. Keterkaitan beban kerja terhadapa kinerja pegawai menurut Setyawan dkk dalam Yudha dkk (2015 : 36)

apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun. Pegawai membutuhkan waktu dan tenaga untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan terbatasnya sumber daya manusia sehingga membuat beban kerja pegawai bertambah, ini dapat menyebabkan kinerja pegawai cenderung menurun. Beban kerja membuat pegawai menjadi tertekan dan tegang sehingga pegawai kurang fokus pada pekerjaannya dan ini yang membuat pegawai tidak mencintai pekerjaannya. Berbeda dengan pegawai yang senang dengan beban kerja yang tinggi, Ia akan merasa tertantang untuk menyelesaikan pekerjaanya. Tetapi jika beban kerja yang tinggi diyakini sebagai beban maka pegawai akan mengalami kelelahan dan menurunkan kinerjanya.

2.2.5 Keterkaitan kompetensi dan kinerja pegawai

Menurut Rumimpipunu, dkk (2015:1251) kompetensi merupakan salah satu factor atau variable yang bisa mempengaruhi dan meningkatkan kinerja pegawai kompetensi merupakan salah satu factor atau variable yang bisa mempengaruhi dan meningkatkan kinerja pegawai Kompetensi yang tinggi dan sesuai dengan bidang pekerjaannya maka akan meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai yang kompeten memiliki sikap, perilaku, dan kemauan yang stabil dalam menghadapi situasi pekerjaanya sehingga dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Kompetensi dapat memprediksi kinerja seorang pegawai. Jika pegawai memiliki kompetensi yang tinggi maka akan bekerja secara optimal dan meningkatkan kinerjanya Menurut Ronald (2010 : 85) semakin tinggi kompetensi yang dimilki oleh karyawan dan sesuai dengan tuntutan peran pekerjaan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

2.2.6 Keterkaitan lingkungan kerja dan kinerja pegawai

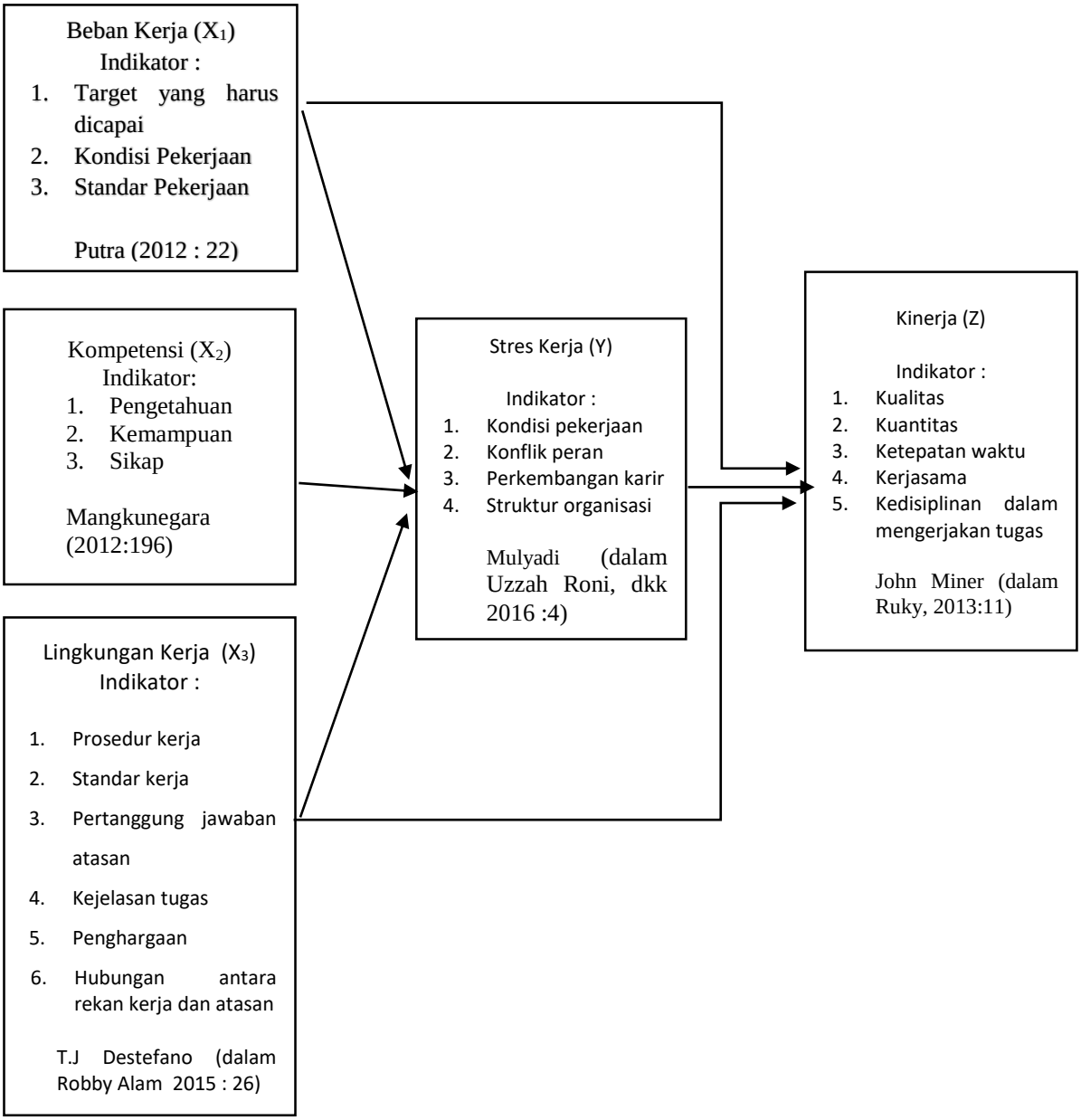
Lingkungan kerja memang sangat besar pengaruhnya terhadap perusahaan dan kinerja pegawai. Menurut Aji dan Amelia (2015 :112) Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi pegawai melalui peningkatan

hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat kerja akan membawa dampak yang positif bagi pegawai, sehingga kinerja pegawai dapat meningkat. Menurut Oky P, dkk (2013:9) semakin tinggi kenyamanan lingkungan kerja maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Kekuatan pengaruh antara lingkungan kerja dengan kinerja karyawan semakin kuat. Jika pegawai bekerja dalam lingkungan tidak memadai, ini akan membuat pegawai menjadi malas untuk bekerja, bosan, cepat lelah, sehingga membuat kinerjanya menurun.

2.2.7 Keterkaitan stres kerja dan kinerja pegawai

Menurut Handoko dalam Sofi Fitriyah (2016:17) stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat membantu (fungsional) dalam meningkatkan kinerja, tetapi dapat juga sebaliknya, yaitu menghambat atau merusak (infungsional) kinerja. Hal ini tergantung pada seberapa besar tingkat stres yang dialami pegawai. Jika stres tidak ada, maka tantangan pekerjaan juga tidak ada sehingga cenderung dapat menurunkan kinerja pegawainya. Meningkatnya stres dapat meningkatkan kinerja pegawainya karena pegawai akan mengerahkan seluruh sumber dayanya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Bila stres terlalu tinggi ini akan menurunkan kinerja pegawai karena dapat mengganggu aktifitas kerja, karena pegawai tidak dapat mengendalikan dan mengambil keputusan-keputusan dengan baik. Akibat stres yang tinggi bisa mnyebabkan pegawai jatuh sakit, resign, sehingga kinerja menjadi nol. Menurut Nisa (2014 : 13) Tingkat stres yang tinggi, atau meski rendah tetapi berlangsung terus-menerus dalam periode yang lama, dapat menurunkan kinerja karyawan dan dengan demikian,membutuhkan tindakan dari pihak manajemen. Apabila stres yang berada disekitar pegawai dapat dikendalikan dengan baik, maka karyawan tersebut semakin mampu dalam meningkatkan kinerjanya sendiri.

2.3 Paradigma Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

X_1 = Beban Kerja

X_2 = Kompetensi

X_3 = Lingkungan Kerja

Y = Stres Kerja

Z = Kinerja Karyawan

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap stres kerja

H_2 : Terdapat pengaruh positif dan signifkan antara kompetensi terhadap stres kerja

H_3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap stres kerja

H_4 : Terdapat pengaruh positif dan signfikan antara beban kerja terhadap kinerja

H_5 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kinerja

H_6 : Terdapat pengaruh positif dan signfikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja

H_7 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja

H_8 : Secara simultan terdapat pengaruh positif antara beban kerja, kompetensi, lingkungan kerja terhadap stres kerja dan implikasinya terhadap kinerja