

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian dan arti manajemen menurut profesor Oey Liang Lee adalah ilmu dan seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasi serta mengawasi manusia dengan bantuan alat-alat sehingga dapat mencapai tujuan. Dan fungsi manajemen terdiri dari lima yakni :

1. Fungsi manajemen planning atau perencanaan merupakan fungsi utama dari sebuah manajemen dalam organisasi bisnis.
2. pengorganisasian adalah membagi suatu tugas yang besar menjadi kegiatan yang lebih kecil-kecil.
3. Penempatan adalah langkah selanjutnya dari pengorganisasian. Pada fungsi ini, seorang manajer harus mengetahui minat dan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.
4. Fungsi pengarahan adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan sehat sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam bekerja.
5. Fungsi pengawasan dapat digunakan untuk menilai kinerja dengan berpatokan standar yang telah dibuat, juga melakukan perbaikan apabila diperlukan.

Menurut Hasibuan (2021 : 9) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien serta membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sedangkan menurut Sedarmayati (2017) manajemen sumber daya manusia adalah suatu pendekatan dalam mengelola masalah manusia berdasarkan tiga prinsip, dan dengan didukung menurut Syamsurizal (2016) manajemen sumber daya

manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian menurut ahli diatas tentang manajemen sumber daya manusia bahwa dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pemberhentian serta mengatur hubungan agar terlaksana secara efektif dan efisien.

2.2 Beban Kerja

2.2.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut Koesimowidjojo (2017:21) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Adapun menurut Setiawan (2016:18) beban kerja adalah suatu proses untuk menentukan jumlah jam kerja seseorang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. (Paramitadewi, 2017). Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Lebih lanjut dikemukakan pula, bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis.

Berdasarkan menurut ahli di atas tentang beban kerja maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja yaitu bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Koesmowidjojo (2017 : 24) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja sebagai berikut :

1. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dan reaksi beban kerja eksternal seperti berupa jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan, dan motivasi, kepuasan, atau persepsi (faktor psikis)
2. Faktor eksternal dalam dunia kerja juga mempengaruhi beban kerja karyawan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh perusahaan seperti: lingkungan kerja, tugas-tugas fisik dan organisasi kerja.

2.2.3 Indikator Beban Kerja

Menurut Koesmowidjojo (2017:33) Indikator beban kerja sebagai Berikut:

1. Kondis pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Misalnya, karyawan yang berada dalam divisi produksi baik pula demikian sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.
2. Pengetahuan adalah pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik demikian sebaliknya.
3. Rancangan kerja merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu

pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

4. Kepribadian yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu dengan yang lainnya.
5. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya

2.3 Stress Kerja

2.3.1 Pengertian Stress Kerja

Menurut (Hasibuan, 2016) menyatakan bahwa stress kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbang keadaan psikologi karyawan yang dapat memengaruhi cara berfikir, emosi dan kondisi dirinya sendiri. Sedangkan menurut (Handoko, 2017) mendefinisikan stress kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berfikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stress yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Sedangkan Menurut Siagian (2016) stress kerja adalah sebuah kondisi ketegangan yang dialami karyawan yang dapat mempengaruhi jalan pikiran dan emosi seseorang serta kondisi fisik seseorang. Adapun Stress dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif tergantung dengan dari sudut pandang mana masing-masing individu melihatnya. Dalam sisi negatif stress dapat membuat seorang karyawan mendapatkan tekanan dan beban sehingga dapat mengakibatkan adanya gangguan secara fisik dan psikologis terhadap dirinya. Dalam sisi positif stress kerja dapat dijadikan suatu dorongan semangat bagi seorang karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan menurut ahli diatas stres kerja suatu ketengangan yang mengakibatkan tidak seimbangny keadaan psikologi karyawan yang dapat mempengaruhi cara berfikir karyawan.

2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja menurut (Mangkunegara, 2017) adalah sebagai berikut :

1. Kondisi kerja yang buruk menyebabkan pekerja mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkomunikasi dan menurunnya produktivitas kerja.
2. Konflik peran ada sebuah penelitian menarik tentang stress kerja menemukan bahwa sebagian besar pekerja yang berkerja diperusahaan yang sangat besar atau yang kurang memiliki struktur yang jelas, mengalami stress karena konflik peran.
3. Pengembangan karier, yaitu setiap orang pasti punya harapan-harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Namun pada kenyataan impian dan cita-cita mereka untuk mencapai prestasi dan karier yang baik sering kali tidak terlaksana.

2.3.3 Indikator Stress Kerja

Menurut (Hasibuan, 2016) menyatakan bahwa, adapun model stress kerja yang menjadi indikator stress kerja sebagai berikut:

1. Beban Kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.
2. Sikap Pemimpin, diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.
3. Waktu Kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan.

2.4 Kepuasan Kerja

2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Afandi, 2018). Dan menurut Hasibuan (2013) menjelaskan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil kerja, penempatan, perlakuan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Kepuasan kerja menurut Hasibuan dalam Arda (2017) menyebutkan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Menurut Badriyah (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal, ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, maka ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan menurut ahli diatas kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari diri karyawan dalam rasa mencapai sebuah kinerja di perusahaan.

2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Adapun faktor-faktor kepuasan kerja sebagai berikut :

1. Upah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan merupakan keinginan setiap karyawan.
2. Perlakuan yang adil, yaitu setiap karyawan atau guru diperlakukan cara adil, tidak saja dalam hubungan dengan upah, tetapi juga hal lain, untuk menciptakan persepsi yang sama

antara atasan dan bawahan mengenai makna adil yang sesungguhnya.

3. Ketenangan bekerja, yaitu karyawan pasti menginginkan keterangan, bukan saja hubungannya dengan pekerjaannya tetapi juga menyangkut kesejahteraan keluarganya.
4. Penghargaan hasil kerja, yaitu karyawan menginginkan agar hasil kerjanya dihargai, hal ini beryujuan agar karyawan merasa senang dalam bekerja dan akan selalu bekerja dengan maksimal.

2.4.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Afandi, 2018 : 82), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
2. Upah, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil
3. Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
4. Pengawas, yaitu seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Rekan kerja, yaitu seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

2.5 Kinerja Karyawan

2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut (Sastra, 2017) mengatakan kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Dan didukung teori menurut (Moeheriono,2009) bahwa kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan, motivasi, dan kesempatan dalam bekerja. Selain itu menurut (Mangkunegara, 2017) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual permormance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Menurut (Sugianti, 2017) Pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Sedangkan menurut (Paramitadewi, 2017), kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Didukung oleh teori (Ghonyah dan Muhamadun, 2012) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adal hasil kerja yang di tugaskan oleh perusahaan itu dijalankan dengan job masing-masing dan juga fungsi atau motivasi dari kemampuan karyawan yang ada diperusahaan tersebut.

2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut (Sugianti, 2017) mengatakan bahwa kinerja tidak terjadi begitu saja, melainkan ada faktor-faktor lain yang memepengaruhi sebagai berikut:

1. Faktor internal pegawai meliputi kompetensi, pengetahuan (pendidikan), bakat, pengalaman kerja, keadaan fisik dan psikologi. Motivasi kerja, semangat kerja, kepuasan kerja.
2. Faktor lingkungan internal organisasi meliputi penggunaan teknologi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, iklim kerja, sumberdaya pendukung, teman sekerja dan pelatihan.
3. Karakteristik situasi, bagaimana lingkungan dan organisasi mempengaruhi pelaksanaan kinerja didalam organisasi. Lingkungan menempatkan tuntutan-tuntutan kinerja dalam organisasi.

2.5.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Sastra, 2017) mengemukakan 4 indikator kinerja karyawan sebagai berikut :

1. Kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.
2. Kuantitas kerja artinya jumlah kerja serta pemanfaatan waktu yang digunakan selama jam kerja yang diterapkan.
3. Dapat tidaknya diandalkan yakni dapat tidaknya mengikuti intruksi , kemampuan inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan.
4. Sikap karyawan adalah tampilan positif atau negatif dari motivasi yang ditunjukkan seorang karyawan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berguna untuk membandingkan, dan selanjutnya akan menemukan inspirasi baru untuk ide penelitian selanjutnya dan penelitian terdahulu dapat membantu penulis dalam menunjukkan orisinalitas

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

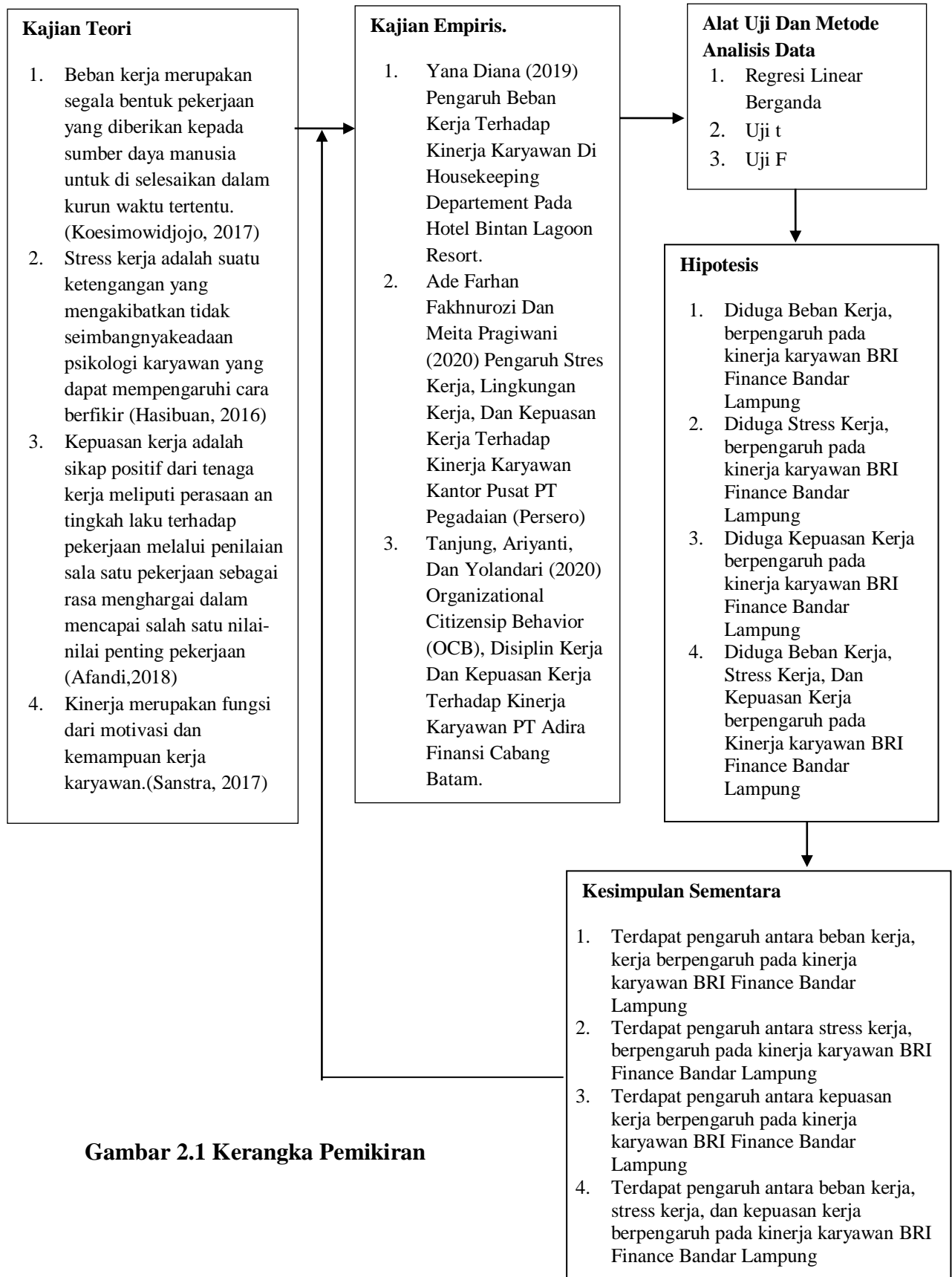
No	Nama Peneliti	Judul/Tahun	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Kontribusi Penelitian
1	Yana Diana	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan DiHousekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoon Resort (2019)	beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan,	Tidak adanya variabel X2 Stress Kerja, dan variabel X3 Kepuasan Kerja	Penelitian ini sebagai referensi penelitian yang sedang dilakukan.
2	Ade Farhan Fakhnurozi dan Meita Pragiwani	Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat Pt. Pegadaian (Persero) 2020	penelitian menunjukkan secara parsial bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero).	Tidak adanya variabel X1 Beban Kerja	Penelitian ini sebagai referensi penelitian yang sedang dilakukan.

3	Tanjung, Ariyati, dan Yolandari	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB), Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Adira Finance Cabang Batam (2020)</i>	Yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Tidak adanya variabel X1 (beban kerja) dan variabel X2 (stress kerja)	Penelitian ini sebagai referensi penelitian yang sedang dilakukan.
4	Jaja Jahari	<i>Effect of Workload, Work Environment, Work Stress on Employee Performance of Private Universities in the City of Bandung, Indonesia (2019)</i>	<i>The results of hypothesis testing prove that workload has a negative effect on employee performance, the work environment has a positive effect on employee performance, and work stress has a negative effect on employee performance.</i>	<i>There is no variable X3 (Work Decisions) and variable Y (Performance) in the study</i>	<i>This research serves as a reference for ongoing research</i>
5	Setyo Ryanto, Endri, dan Novita Herlissha	<i>Effect Of Work Motivation And Job Satisfaction On Employee Performance: Mediating Role Of Employee Engagement(2021)</i>	The research model analysis method uses Partial Least Square (PLS) with SMART PLS Ver 3.0 software. Empirical findings prove that motivation has a positive effect on the performance of IT employees, while job satisfaction is independent.	<i>There is no variabel X1 workload, variabel X2 work stress, and variabel Y performance</i>	<i>This research serves as a reference for ongoing research</i>

Sumber: Data Diolah, 2023

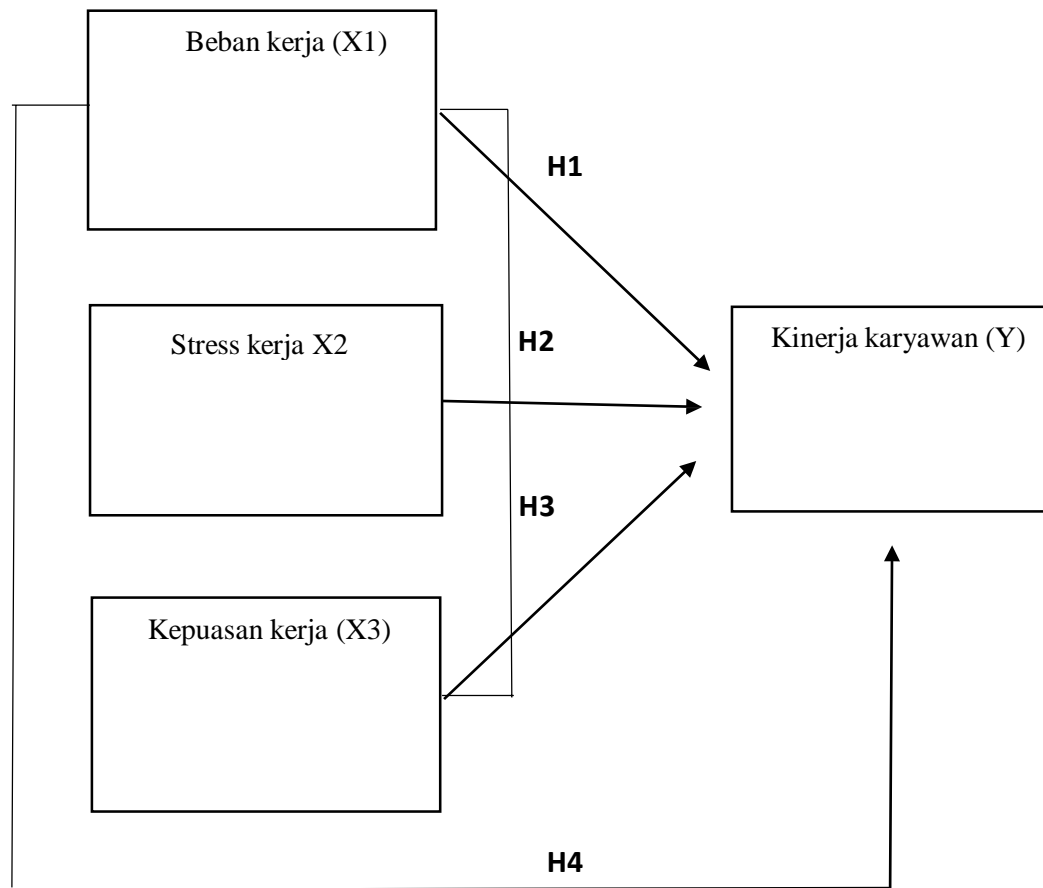
2.7 Kerangka Pikir

2.7.1 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.7.2 Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

2.8 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 99-102), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis juga akan menjadi sebuah pendapat atau teori bila sudah diuji dengan menggunakan metode ilmiah. Berdasarkan perumusan masalah, tinjauan pustaka, dan berbagai hasil kajian empiris yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, maka mendapatkan hipotesis sebagai berikut :

2.8.1 Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan BRI Finance Bandar Lampung

Dengan perkembangan zaman yang semakin maju, karyawan harus bisa menyesuaikan diri dalam segala kondisi. Seperti Beban Kerja yang semakin berat, banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tidak sesuai dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk tetap bertahan hidup. Yana Diana (2019) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintang Lagoan Resort. Menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

H1 : Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) BRI Finance Bandar Lampung.

2.8.2 Stress Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan BRI Finance Bandar Lampung

Stress kerja merupakan penyakit global yang bisa melanda siapa saja, setiap saat tanpa pandang bulu, apakah mereka laki-laki, perempuan, kaya atau miskin tidak terkecuali. Fakta menunjukkan bahwa dalam lingkungan kerja dimana seseorang berada, sebagian besar pernah mengalami stress kerja, meski pada tataran yang paling ringan sekalipun. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Ade Farhan

Fakhnurozi dan Meita Pragiwani (2020) dengan judul Pengaruh Stress Kerja , Lingkungan Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pengadaian (Persero). Yang menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2 : Pengaruh Stress Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) BRI Finance Bandar Lampung.

2.8.3 Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan BRI Finance Bandar Lampung

Kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan karyawan tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan, demikian sebaliknya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tanjung Ariyanti, Dan Yolandari (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H3 : Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BRI Finance Bandar Lampung.

2.8.4 Beban Kerja, Stress Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BRI Finance Bandar Lampung.

Setiap karyawan pastinya memiliki beban kerja bisa dilihat dari pekerjaannya kurangnya dia memahami masalah pekerjaan, dan menimbulkan stress kerja tersebut terjadi dan kepuasan kerjapun kemungkinan besar sulit di dapatkan oleh karyawan tersebut. Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yana Diana (2019) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dihousekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoan Rsort.

Menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. , menyatakan bahwa beban kerja dan stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stress kerja, sementara kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention dan stress kerja.

H4 : Pengaruh Beban Kerja , Stress Kerja Dan Kepuasan Kerja Kinerja Karyawan BRI Finance Bandar Lampung.