

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Beban Kerja

2.1.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu (Koesomowidjojo,2017). Beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang objektif dan subyektif (Moekijat, 2010). Permendagri No. 12 Tahun 2008 menyatakan beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Gibson dan Ivancevich (1993:163) beban kerja adalah tekanan sebagai tanggapan yang tidak dapat menyesuaikan diri, yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis, yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologi atau fisik) terhadap seseorang. Menurut Munandar (2001), Beban Kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu.

Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang (Sunyoto,2012:64). Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan frekuensi rata-rata masing-masing jenis pekerjaan yang diberikan kepada pegawai dalam jangka waktu tertentu, atau dengan kata lain berat

ringannya suatu pekerjaan yang dirasakan oleh pegawai dipengaruhi oleh pembagian kerja, ukuran kemampuan kerja, dan waktu yang tersedia.

Menurut Koesomowidjojo (2017). Beban kerja terdiri dari dua jenis, yaitu :

1) **Beban Kerja Kuantitatif**

Beban kerja kuantitatif menunjukkan adanya jumlah pekerjaan besar yang harus dilakukan seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, dan besarnya tanggung jawab atas pekerjaan yang dikerjakan.

2) **Beban Kerja Kualitatif**

Beban kerja kualitatif berhubungan dengan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diampunya. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Beban kerja berlebihan dikhawatirkan membuat karyawan memiliki kinerja yang rendah karena tekanan waktu akan sangat mempengaruhi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Dalam beban kerja, perusahaan memiliki harapan agar beban kerja tidak terlalu memberatkan dan sesuai dengan kemampuan karyawan. Menurut (Koesomowidjojo, 2017), perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja, antara lain :

1) **Faktor Internal**

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti jenis kelamin, usia, status kesehatan, motivasi, dan persepsi. Hal yang dipertimbangkan perusahaan untuk memberikan pekerjaan kepada karyawan adalah dilihat dari jenis kelamin, usia, postur tubuh, dan status kesehatan yang sesuai dengan tugas yang akan diberikan pada karyawan tersebut. Persyaratan ini bertujuan agar karyawan nyaman dalam bekerja karena cepat atau lambat karyawan dapat tertekan dengan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya. Tekanan kerja yang seperti ini yang membuat karyawan

bekerja males-malesan untuk bekerja, tingkat absensi tinggi, dan kecelakaan kerja.

Selain faktor jenis kelamin, usia, postur tubuh, dan status kesehatan, faktor motivasi dan persepsi juga akan mempengaruhi beban kerja seorang karyawan. Motivasi menentukan kualitas kerja karyawan, motivasi kerja yang rendah dapat menyebabkan karyawan melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Motivasi kerja karyawan berpengaruh pada bagaimana karyawan mempersepsikan pekerjaannya sebagai suatu kewajiban yang secara sadar harus dilakukan atau dilakukan karena keterpaksaan kebutuhan untuk memenuhi diri akan upah, gaji, atau *reward* perusahaan atas pekerjaan yang dikerjakan.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan, sebagai berikut :

a) Lingkungan Kerja

Lingkungan pekerjaan yang nyaman akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Akan tetapi, apabila lingkungan kerja penerangan cahayanya kurang optimal, suhu ruangan panas, berdebu, dan berasap tentunya akan membuat ketidaknyamanan pada karyawan.

b) Sarana dan Prasarana dalam Bekerja

Karyawan yang akan dipekerjakan hendaknya telah diketahui dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan persyaratan keahlian yang dimiliki dan sesuai dengan kondisi tempat bekerja. Apabila perusahaan tidak memberikan fasilitas pelatihan terlebih dahulu karyawan cenderung mengalami tekanan yang cukup berat akibat ketidaksiapan dan ketidakmampuan menghadapi lingkungan pekerjaan.

c) Organisasi Kerja

Karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, *shift* kerja, istirahat, perencanaan karir, dan pengupahan akan mempengaruhi

beban kerja karyawan. Aturan organisasi untuk mengatur jadwal kerja dan *shift* karyawan sesuai periode tertentu akan melelahkan bagi karyawan yang menjalaninya. Organisasi seharusnya ikut berempati dan bertanggung jawab atas beban kerja yang dirasakan oleh para karyawan karena beban kerja yang berlebihan akan meningkatkan dampak stres saat bekerja. Stres kerja yang dialami karyawan dapat berupa tekanan fisik ataupun psikis. Tekanan fisik yang dialami berupa kelelahan yang berlebihan ketika harus menyelesaikan tugas pekerjaan, sakit kepala, berkeringat dingin, dan adanya ketegangan otot atau sendi yang berlebihan. Sementara itu, tekanan psikis yang dialami karyawan jika mengalami beban kerja yang cukup tinggi dapat berupa kecemasan, kebingungan, dan kemarahan pada teman kerja atau atasan.

Adapun beban kerja yang terlalu sedikit akan mengakibatkan karyawan menjadi bosan dan minimnya tanggung jawab sehingga kurangnya perhatian karyawan pada pekerjaan yang otomatis akan menurunkan tingkat konsentrasi. Rendahnya tingkat konsentrasi dapat menyebabkan karyawan mengalami kecelakaan kerja karena mengantuk ataupun lengah dalam melakukan pekerjaan.

2.1.3 Indikator Beban Kerja

Dalam dunia kerja ada beberapa indikator untuk mengetahui seberapa beban kerja yang harus ditanggung karyawan. Menurut (Koesomowidjojo, 2017), ada beberapa indikator tersebut antara lain :

1. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah sejauh mana kemampuan dan pemahaman karyawan untuk memahami pekerjaan yang dilakukan. Perusahaan hendaknya memiliki dan mensosialisasikan SOP (*Standar Operating Procedure*) sehingga karyawan yang berkerja di dalamnya dapat mudah mengoperasikan pekerjaan yang telah ditetapkan, meminimalisir kesalahan dan kecelakaan dalam bekerja, memudahkan evaluasi atas setiap proses kerja yang ditetapkan perusahaan, mengurangi beban kerja karyawan.

2. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) akan meminimalisir beban kerja karyawan tetapi jika perusahaan tidak memiliki SOP atau tidak konsisten melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja karyawan cenderung berlebihan.

3. Target yang Harus Dicapai

Target yang ditetapkan perusahaan secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang akan dirasakan karyawan. Semakin sedikit waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas tertentu dan tidak seimbang antara waktu penyelesaian target akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan karyawan. Hal seperti ini tentunya akan menimbulkan dampak yang tidak jauh berbeda apabila tingkat beban kerja tinggi atau tingkat beban kerja rendah seperti menimbulkan stress kerja, meningkatkan tingkat absensi, menurunkan angka konsentrasi, dan mempengaruhi kesehatan dan keselamatan kerja.

2.2 *Self Efficacy*

2.2.1 *Pengertian Self Efficacy*

Self Efficacy adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu Bandura dalam (Ghufron & S, 2010). *Self-efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai kemampuan yang dimilikinya dalam mengatur dan menampilkan suatu tindakan untuk menghasilkan suatu tindakan yang diharapkan (Alwisol, 2009:287). *Self efficacy* adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya mengorganisasikan dan melaksanakan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai performansi tertentu (Schunk, 1991:121). Semakin tinggi *self efficacy* yang dimiliki seseorang, maka individu tersebut akan semakin mempunyai kepercayaan diri yang tinggi pula terhadap kemampuannya untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan sebaliknya.

Self efficacy adalah keyakinan individu dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapinya diberbagai situasi serta mampu menentukan tindakan dalam menyelesaikan tugas atau masalah tertentu, sehingga individu tersebut mampu mengatasi rintangan dan mencapai tujuan yang diharapkan Lunenburg (dalam Sebayang & Sembiring., 2017).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *self- efficacy* adalah keyakinan atas kemampuan dirinya sendiri dalam menyelesaikan tugas. Jika individu memiliki keyakinan atas kemampuannya, pekerjaan yang dirasa sulit pun individu akan berusaha menyelesaikan tugas dengan kemampuannya.

2.2.2 Proses *Self Efficacy*

Self Efficacy dapat mempengaruhi tindakan seseorang. Bandura menjelaskan bahwa *self efficacy* mempunyai efek pada perilaku manusia melalui berbagai proses yaitu proses kognitif, proses motivasi, proses afeksi dan proses seleksi (Bandura, 1997:116).

1. Proses Kognitif

Bahwa *self efficacy* individu akan berpengaruh terhadap pola berfikir yang dapat bersifat membantu atau menghancurkan. Bandura (1997:116) menjelaskan bahwa serangkaian tindakan yang dilakukan manusia awalnya dikonstruksi dalam pikirannya. Pemikiran ini kemudian memberikan arahan bagi tindakan yang dilakukan manusia. Keyakinan seseorang akan efikasi diri mempengaruhi bagaimana seseorang menafsirkan situasi lingkungan, antisipasi yang akan diambil dan perencanaan yang akan dikonstruksi.

2. Proses Afektif

Self efficacy mempengaruhi berapa banyak tekanan yang dialami dalam situasi-situasi yang mengancam. Orang yang percaya bahwa dirinya dapat mengatasi situasi-situasi yang mengancam akan merasa tidak cemas dan merasa terganggu oleh ancaman tersebut, sebaliknya individu yang tidak yakin akan kemampuannya dalam mengatasi situasi yang

mengancam akan mengalami kecemasan yang tinggi. *Self efficacy* mempengaruhi stress dan kecemasan melalui perilaku yang dapat mengatasi masalah. Seseorang akan cemas apabila menghadapi sesuatu diluar kontrol dirinya.

3. Proses Seleksi

Menurut Bandura (1998:116) *self efficacy* memegang peranan penting dalam penentuan pemilihan lingkungan karena individu merupakan bagian dalam pembentukan lingkungan.

4. Proses Motivasi

Individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan meningkatkan usahanya untuk mengatasi tantangan. Menurut Bandura (dalam Pervin & Jhon, 2001:449) bahwa motivasi seseorang dibangkitkan secara kognitif. Melalui kognitis seseorang memotivasi dirinya dan mengarahkan tindakannya berdasarkan informasi yang dimiliki sebelumnya.

2.2.3 Perkembangan *Self Efficacy*

Lunenburg (dalam Sebayang & Sembiring., 2017) mengatakan bahwa *self-efficacy* dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui empat sumber informasi utama, sebagai berikut :

1. Pengalaman Keberhasilan (*Past Performance*)

Pengalaman akan keberhasilan adalah sumber yang paling besar pengaruhnya terhadap *self-efficacy* individu karena didasarkan pada pengalaman pribadi secara nyata yang berupakeberhasilan dan kegagalan. Pengalaman akan keberhasilan menyebabkan *self-efficacy* individu meningkat, sementara kegagalan yang berulang mengakibatkan menurunnya *self-efficacy*. Kegagalan yang diatasi dengan usaha-usaha dapat memperkuat motivasi diri agar kegagalan tidak dapat terjadi lagi dan hambatan tersulit pun dapat ditangani melalui usaha yang terus-menerus. Beberapa hal yang dijadikan tolak ukur dalam indikator ini, yaitu :

- a. Tugas yang menantang
- b. Pelatihan

c. Kepemimpinan yang mendukung

2. Pengalaman Orang Lain (*Vicarious Experience*)

Self-efficacy tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan dan kegagalan dari pengalaman diri sendiri tetapi *self-efficacy* juga dipengaruhi oleh pengalaman orang lain. Pengamatan individuakan keberhasilan individu lain akan meningkatkan *self-efficacy* individu tersebut. Begitu pula sebaliknya, pengamatan terhadap kegagalan individu lain akan menurunkan penilaian individu terhadap kemampuannya meskipun telah melakukan banyak usaha dan individu akan mengurangi usaha untuk mencapai kesuksesan. Ada dua situasi yang memungkinkan *self-efficacy* individu mudah dipengaruhi oleh pengalaman individu lain, yaitu kurangnya pemahaman individu terhadap kemampuan orang lain dan kurangnya pemahaman individu terhadap kemampuannya sendiri. Beberapa hal yang diadikantolak ukur dalam indikator ini, yaitu :

- a. Kesuksesan rekan kerja
- b. Kesuksesan perusahaan

3. Persuasi Verbal (*Verbal Persuasion*)

Persuasi verbal bermanfaat untuk meyakinkan individu bahwa individu memiliki kemampuan untuk meraih apa yang diinginkan. Beberapa hal yang ada dalam persuasi verbal yaitu sikap dan komunikasi yang dirasakan dari pemimpin atau atasan. Pada persuasi verbal, individu diarahkan dengan sara, nasehat, dan bimbingan sehingga dalam meningkatkan keyakinan tentang kemampuan yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Beberapa hal yang diadikantolak ukur dalam indikator ini, yaitu :

- a. Hubungan atasan dengan pegawai
- b. Peran pemimpin

4. Keadaan Fisiologis (*Emotional Cues*)

Penilaian individu pada kemampuannya dalam mengerjakan suatu tugas sebagian dipengaruhi oleh keadaan fisiologis. Gejolak emosi dan keadaan fisiologis yang dialami individu memberikan suatu isyarat terjadinya suatu

hal yang tidak diinginkan sehingga situasi yang menekan cenderung dihindari seperti jantung berdebar, keringat dingin, dan gemetar menjadi isyarat bagi individu bahwa situasi yang dihadapinya berada di atas kemampuannya. Dalam indikator ini, yang dijadikan tolak ukur dalam yaitu :

- a. Keyakinan akan kemampuan mencapai tujuan
- b. Keinginan sukses mencapai tujuan

2.2.4 Indikator *Self Efficacy*

Menurut Bandura (dalam Ghufroon & S, 2010), *Self-efficacy* setiap individu berbeda antara satu individu dengan individu lain berdasarkan indikator, sebagai berikut :

1. Dimensi Tingkat (*Level*)

Dimensi tingkat berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas yang dihadapi individu berdasarkan kemampuannya. Jika individu dihadapkan pada tugas-tugas yang disusun berdasarkan tingkatan kesulitan setiap kemampuan individu, maka *self-efficacy* pada individu akan terbatas pada tugas-tugas yang mudah, sedang, atau sulit berdasarkan batas kemampuan individu tersebut. Dimensi tingkat ini memiliki dampak terhadap pemilihan tingkah laku individu yang akan dicoba atau dihindari. Individu akan mencoba jika individu merasa mampu untuk melakukannya dan menghindari jika individu merasa itu diluar batas kemampuannya.

2. Dimensi Kekuatan (*Strenght*)

Dimensi kekuatan berkaitan dengan tingkat kekuatan dari keyakinan individu berdasarkan kemampuannya. Keyakinan yang lemah mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung. Sebaliknya, keyakinan yang kuat mendorong individu untuk tetap bertahan dalam usahanya. Dimensi kekuatan ini berkaitan drngan dimensi tingkat karena semakin tinggi tingkat kesulitan tugas, semakin lemah keyakinan yang dirasakan untuk menyelesaikan tugas tersebut.

3. Dimensi Generalisasi (*Generality*)

Dimensi generalisasi berkaitan dengan luas bidang tingkah laku yang mana individu merasa yakin akan kemampuannya. Individu dapat merasakan adanya keyakinan terhadap kemampuan dirinya sendiri berdasarkan aktivitas dan situasi yang bermacam-macam.

2.3 Stres Kerja

Stres adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Seseorang yang mengalami stres terlalu berat dapat mempengaruhi kemampuannya dalam menghadapi lingkungannya. Stres dapat mengakibatkan seseorang menjadi lebih mudah marah, agresif, tidak dapat rileks, tidak kooperatif (Robbins & Judge, 2013)

Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai, 2014). Selanjutnya orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2014).

Handoko (2012), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

Stres adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Anwar Prabu Mangkunegara, 2008:157). Stres kerja ini tampak dari sindrom antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan stres kerja adalah kondisi seorang yang mengalami tekanan dikarenakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi individu. Stres kerja sering disebut sebagai kondisi pegawai yang merasa adanya tekanan dalam dirinya karena merasa ada sesuatu yang membebani dalam pekerjaannya. Pegawai cenderung mengalami stres karena kurang mampu untuk menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang terjadi seperti adanya tuntutan kerja dan mendapat beberapa tugas tambahan yang harus mereka kerjakan dengan *deadline* yang sudah ditentukan oleh atasannya sehingga membuat pekerjaan yang lainnya menumpuk. Hal ini memicu terjadinya stres kerja yang dapat mempengaruhi produktivitas pada kinerja pegawai.

2.3.1 Potensi Sumber Stres

Faktor yang diidentifikasi sebagai sumber stress (Robbins & Judge, 2013), yaitu :

1. Faktor Lingkungan

Stres di kalangan para karyawan dalam sebuah organisasi itu dipengaruhi oleh ketidakpastian lingkungannya yang juga dapat mempengaruhi perancangan struktur organisasi. Ketidakpastian lingkungan antara lain ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, ketidakpastian teknologi, dan ketidakpastian keamanan.

2. Faktor Organisasi

Beberapa faktor organisasi yang menjadi potensi sumber stres, antara lain :

- a. Tuntutan tugas dalam hal desain pekerjaan yang menekankan pada kemampuan individu atau kelompok untuk melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan atau tujuan organisasi, kondisi kerja karyawan, dan tata letak kerja fisik.
- b. Tuntutan peran yang berkaitan dengan tekanan yang diberikan pada individu berdasarkan fungsi dari peran yang akan dimainkan dalam sebuah organisasi.

- c. Tuntutan antarpribadi berkaitan dengan tekanan yang berasal dari karyawan lain seperti kurangnya dukungan sosial antar karyawan dan adanya hubungan buruk antar pribadi para karyawan.
 - d. Struktur organisasi yang merupakan suatu sistem mendefinisikan hirarki pada sebuah organisasi untuk menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan keputusan yang akan diambil. Peraturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi pengambilan keputusan dari individu dalam suatu organisasi dapat menimbulkan potensi sumber stres.
 - e. Kepemimpinan organisasi yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan yang digunakan suatu organisasi. Budaya organisasi yang diterapkan oleh para pimpinan dapat menciptakan potensi sumber stres.
3. Faktor Individu

Faktor individu biasanya berkaitan dengan kehidupan sehari-hari yang dialami individu seperti adanya permasalahan keluarga, masalah finansial pribadi, dan karakteristik kepribadian bawaan.

2.3.2 Individu dalam Menghadapi Stres

Menurut (Robbins & Judge, 2013), setiap individu memiliki cara sendiri untuk mengatasi gejala stres yang mereka alami, sebagai berikut :

1. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja cenderung berhubungan negatif dengan stres kerja. Karyawan yang sudah bekerja dalam waktu yang lebih lama lebih dapat mengendalikan gejala stresnya dan dapat mengajarkan atau menasehati para karyawan lain bagaimana caranya untuk mengendalikan stres saat bekerja.

2. Dukungan Sosial

Hubungan antar rekan kerja sangat penting untuk menghindari dampak stres. Dukungan sosial yang positif menimbulkan karyawan menjadi nyaman dengan lingkungan kerjanya dan mengurangi adanya tekanan dalam pekerjaan.

3. Ruang (*locus*) Kendali

Individu yang memiliki lokus kendali internal yakin bahwa mereka dapat menentukan keberhasilan berdasarkan kemampuan dirinya sendiri dan dibawah kontrol dirinya sehingga mereka dapat mengendalikan stresnya. Sedangkan individu yang memiliki lokus kendali eksternal lebih mengacu kepada kejadian yang tidak mempunyai hubungan langsung terhadap tindakan dari diri sendiri dan diluar kontrol dirinya lebih cenderung mudah stres.

4. Keefektivan Diri

Keyakinan individu bahwa dia memiliki kemampuan untuk mencapai keberhasilan terhadap sesuatu lebih dapat mengendalikan stres itu sendiri.

5. Tingkat Kepribadian

Orang dalam menyikapi permusuhan dan kemarahan individu yang memiliki tingkat permusuhan dan kemarahan tinggi cenderung mencurigai dan tidak mempercayai orang lain. Permusuhan dan kemarahan antar individu dapat memicumunculnya stres dalam situasi tertentu.

2.3.3 Indikator Stres Kerja

Menurut (Robbins & Judge, 2013), ada tiga kategori umum sebagai konsekuensi dari stres yaitu :

1. Gejala Fisiologis

Gejala stres yang dapat menciptakan adanya perubahan metabolisme pada tubuh, meningkatkan tekanan darah, meningkatkan laju detak jantung, serangan jantung, dan menimbulkan sakit kepala. Stres juga dapat meningkatkan penyakit saluran pernafasan dan menurunkan fungsi sistem kekebalan tubuh, biasanya terjadi kepada individu yang memiliki tingkat keyakinan diri rendah.

2. Gejala Psikologis

Gejala stres yang disebabkan karena ketidakpuasan pada suatu pekerjaan. Ketidakpuasan kerja merupakan hal yang sering dikeluhkan para karyawan sehingga terganggunya keadaan psikologis karyawan seperti mudah marah,

bosan, suka menunda-nunda pekerjaan, ketegangan, dan kecemasan.

3. Gejala Perilaku

Gejala stres yang berkaitan dengan perubahan produktivitas, perputaran karyawan, dan kemangkiran. Selain itu juga adanya perubahan kebiasaan makan, gugup dalam berbicara, meningkatkan konsumsi rokok dan alkohol, gelisah, dan pola tidur yang tidak teratur.

2.4 Kinerja

kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan – persyaratan pekerjaan (*job requirement*) (Wilson Bangun, 2012). Menurut Mangkunegara (2015) kinerja merupakan hasil dari kerja yang dicapai dan diberikan seorang atau individu pekerja atau pegawai kepada sebuah organisasi atau perusahaan yang menjadi lokasi atau tempat bekerja dan hal tersebut diketahui dengan melalui pelaksanaan proses evaluasi kerja sesuai kriteria organisasi atau perusahaan.

Sutrisno (2016) kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Maluyu S.P. Hasibuan (2009:34) Kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Gery Dessler (2010:322) Penilaian kinerja ialah mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan di masa lalu relative terhadap standar prestasinya.

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Wibowo,2010:7). Untuk mencapai target yang ditetapkan

organisasi (kinerja), karyawan harus mengutamakan kepentingan dan kepuasan dengan memberikan layanan terbaik, disiplin, bekerja dengan baik dan inovatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik Pio, R. J (2015).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan atau diberikan oleh seorang pegawai kepada organisasi atau perusahaan yang menjadi tempat pekerja atau pegawai tersebut bekerja. Kinerja dikatakan berhasil dicapai oleh pegawai jika tugas yang diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang diberikan perusahaan.

2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Mangkunegara (2015) diketahui beberapa faktor yang memberikan pengaruh kepada tingkat dari kinerja, sebagai berikut:

1. Faktor kemampuan

Dari sisi dan pandangan secara psikologis, kemampuan dari seorang pegawai dapat dikategorikan atau dikelompokkan berasal dan sesuai dengan IQ atau kemampuan dari potensi yang bisa memiliki nilai standar 110 sampai 120. Atas dasar dan melalui ukuran dari kemampuan serta potensi tersebut menentukan tingkat kualitas dari pegawai.

2. Faktor Motivasi

Membahas akan motivasi yang berkaitan dan dimiliki pekerja, maka hal tersebut berkaitan dengan respon atau sikap alami yang terdapat pada diri seorang atau individu pegawai pada saat melakukan mengalami berbagai situasi dan kondisi yang disertai permasalahan dari pekerjaan pada sebuah organisasi atau perusahaan. Hal ini menjadi penting karena memberikan pengaruh cukup besar terkait dengan hasil pekerjaan yang diberikan pegawai kepada tempat yang menjadi lokasi pegawai tersebut bekerja.

3. Faktor penilaian kinerja

Menurut Desseler (dalam widodo, 2015) ada lima faktor dalam penilaian kinerja yaitu:

- a. Prestasi pekerjaan, meliputi: akurasi, ketelitian, keterampilan, dan

- penerimaan keluaran.
- b. Kuantitas pekerjaan, meliputi: volume keluaran dan kontribusi.
 - c. Kepemimpinan yang diperlukan, meliputi: membutuhkan sarana, arahan atau perbaikan.
 - d. Kedisiplinan, meliputi: kehadiran, sanksi, warkat, regulasi, dapat dipercaya/diandalkan dan ketetapan waktu.
 - e. Kombinasi meliputi: hubungan antara pegawai maupun dengan pimpinan, media komunikasi.

2.4.2 Indikator Kinerja

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada 5 indikator, (Wilson Bangun, 2012), yaitu:

1. Kualitas pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang diharapkan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai kualitas perusahaan. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Hal ini adalah ukuran baik atau tidaknya kinerja yang diberikan seseorang atau individu pekerja atau pegawai kepada sebuah organisasi atau perusahaan dan biasanya dapat diketahui dan terlihat melalui keterampilan yang dimiliki pegawai tersebut dan tingkat inisiatif yang dilakukan pekerja.

2. Kuantitas pekerjaan

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Hal ini menjadi ukuran dari hasil produktivitas yang diberikan pekerja sesuai dengan kinerja yang dicapai dan diberikan pada organisasi atau perusahaan dan hal tersebut dapat diketahui dari prestasi kerja dan pencapaian akan target yang diberikan dan menjadi tanggung jawab pekerjaan dari organisasi

atau perusahaan.

3. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

5. Kemampuan kerjasama

Dalam suatu pekerjaan ada yang dapat diselesaikan oleh satu karyawan, namun ada beberapa pekerjaan yang tidak dapat dikerjakan sendiri, sehingga karyawan harus memiliki kemampuan bekerjasama dengan karyawan lainnya untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah dilakukan. Hal ini dapat dijadikan acuan menilai kinerja suatu karyawan dengan kemampuan kerjasama dengan karyawan lainnya.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Uraian
1	Penulis	Christina M. Lengkong, William A. Areros, dan Sofia Sambul (2020)
	Judul	Stres Kerja dan <i>Self-Efficacy</i> terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Manado Karya Anugrah
	Variabel	Stres Kerja, <i>Self-Efficacy</i> , dan Kinerja Karyawan
	Alat Analisis	Regresi Linear Berganda
	Hasil Penelitian	1) Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 2) <i>Self-Efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

No	Penelitian Terdahulu	Uraian
		3) Stres kerja dan <i>self-efficacy</i> secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2	Penulis	Putri Inggrid Maria Risamasu (2018)
	Judul	Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja pada Karyawan PT Pelabuhan Indonesia IV (PERSERO) Cabang Marauke
	Variabel	Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Kinerja Karyawan, dan Stres Kerja
	Alat Analisis	Analisis Jalur (Path Analysis)
	Hasil Penelitian	1) Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 2) Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 3) Stres kerja dapat memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.
3	Penulis	Muhammad Mahfudz (2017)
	Judul	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Divisi Sales Consumer PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk
	Variabel	Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Kinerja Karyawan, dan Stres Kerja
	Alat Analisis	Analisis Jalur (Path Analysis)
	Hasil Penelitian	1) Beban kerja secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 2) Kepuasan kerja secara langsung dan tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 3) Beban kerja secara langsung dan tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4	Penulis	Nur Anisah, Sarah Imelda, dan T. Lyza Tahura Chairunnisa (2021)
	Judul	Pengaruh Beban Kerja dan Burnout terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja sebagai Variabel Intervening pada

No	Penelitian Terdahulu	Uraian
		PT. Perkebunan Nusantara IV (PERSERO) Medan
	Variabel	Beban Kerja, Burnout, Kinerja Karyawan, dan Stres Kerja
	Alat Analisis	Asosiatif
	Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan. 2) Burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan. 3) Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 4) Burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 5) Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 6) Stres kerja tidak memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. 7) Stres kerja tidak memediasi pengaruh burnout terhadap kinerja karyawan.
5	Penulis	Tri Ismanto, Hastin Umi Anisah, dan Noor Hidayat (2021)
	Judul	The Influence of Self-Efficacy and Workload on The Performance of State Civil Apparatus with Work Stres as a Mediation Variable (Study on Land Office of South Hulu Sungai Regency)
	Variabel	Self-Efficacy, Workload, Performance, Work Stres
	Alat Analisis	Analisis Jalur (Path Analysis)
	Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan 2) Self-Efficacy berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan 3) Beban kerja mempengaruhi stres kerja karyawan 4) Stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan 5) Beban kerja mempengaruhi kinerja

No	Penelitian Terdahulu	Uraian
		karyawan melalui stres kerja sebagai variabel mediasi
6	Penulis	Mugiono, Bayu Hatmo Purwoko, Mochamad Seolton, dan Rizkiyana Yuvitasari (2019)
	Judul	Recognizing How the Job Involvement, Burnout, and Self-Efficacy Work Influences the Work Stres at International Hospitals
	Variabel	Job Involvement, Burnout, Self-Efficacy, Work Stres
	Alat Analisis	Structural Equation Modeling (SEM) dalam Partial Least Square (PLS)
	Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Self-efficacy berpengaruh negatif signifikan terhadap stres perawat. 2) Keterlibatan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja perawat. 3) Burnout berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja perawat.
7	Penulis	Ganang Pandu Dewantara (2015)
	Judul	Pengaruh Self-Efficacy dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kebumen)
	Variabel	Self-Efficacy, Beban Kerja, Kinerja Pegawai, dan Stres Kerja
	Alat Analisis	Analisis Jalur (Path Analysis)
	Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Self-Efficacy mempunyai pengaruh signifikan terhadap Stres kerja pegawai. 2) Beban Kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Stres Kerja pegawai. 3) Self-Efficacy mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai. 4) Beban kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai. 5) Stres Kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja

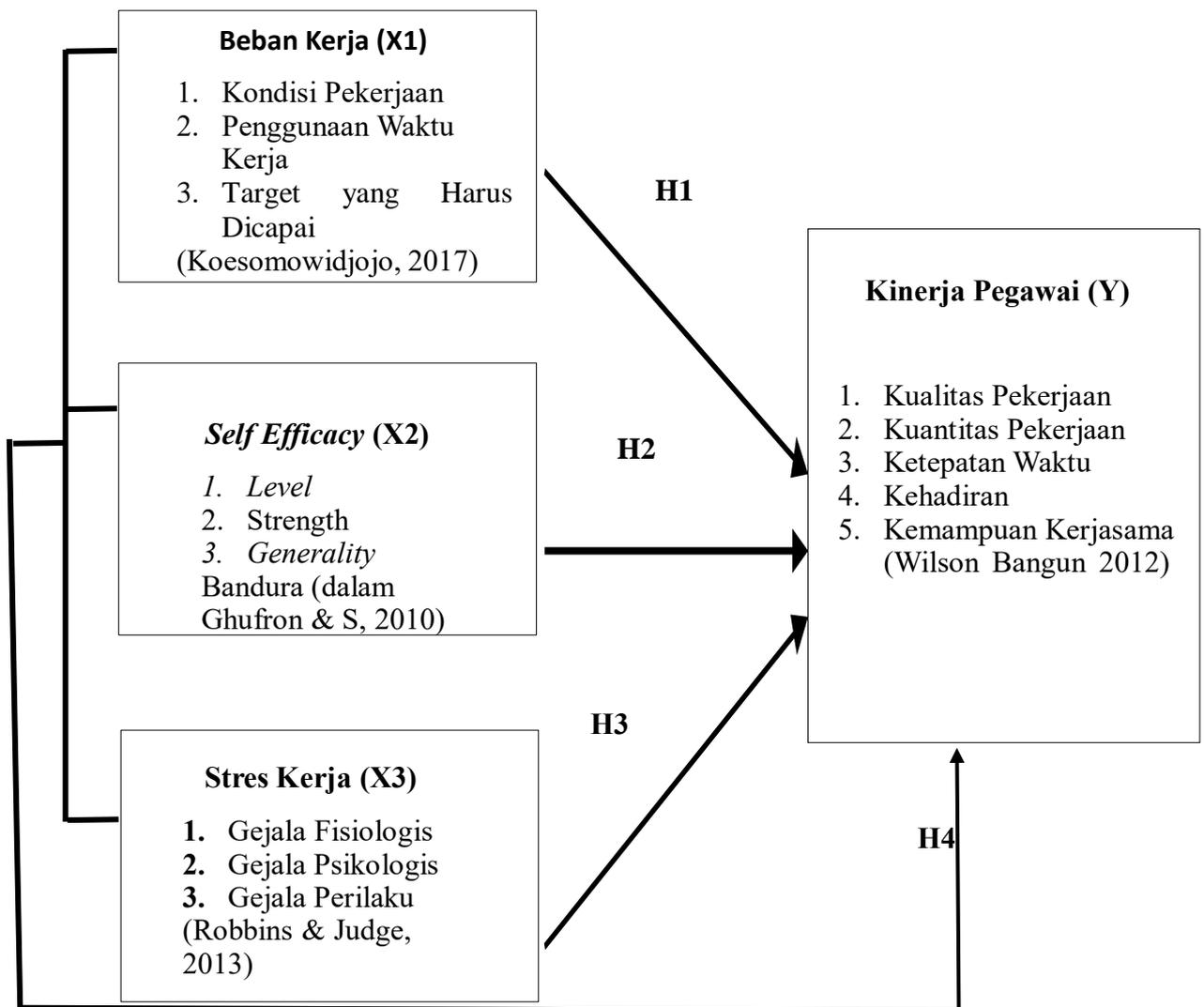
No	Penelitian Terdahulu	Uraian
		pegawai.
8	Penulis	Siswanto, Achmad Sani Supriyanto, Ulfatun Ni'mah, Nur Asnawi, dan Ismail Suardi Wekke (2019)
	Judul	<i>Does a Workload Influence the Performance of Bank Employees</i>
	Variabel	<i>Workload, Motivation, Employee Performance</i>
	Alat Analisis	Uji R
	Hasil Penelitian	1) Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. 2) Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. 3) Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
9	Penulis	Abdul Kanray Turay, Sri Salamah, dan Asri Laksmi Riani (2019)
	Judul	<i>The Effect of Leadership Style, Self-Efficacy and Employee Training on Employee Performance at the Sierra Leone Airport Authority.</i>
	Variabel	<i>Self Efficacy</i> a. Value b. Norms c. Beliefs d. Customs <i>Training</i> a. Skill b. Knowledge c. Competency <i>Leadership</i> a. Interactive b. Promoting c. Tolerance
	Alat Analisis	Uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan regresi linier berganda
	Hasil Penelitian	1) Terdapat pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. 2) Terdapat pengaruh signifikan antara pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan 3) Terdapat pengaruh signifikan antara efikasi diri terhadap kinerja karyawan.
10	Penulis	Sharmilee Bala Murali, Abdul basit, dan Zubair Hassan (2017)

No	Penelitian Terdahulu	Uraian
	Judul	<i>Impact of Job Stress on Employee Performance</i>
	Variabel	<i>Time Pressure, Workload Lack of Motivation, Role Ambiguity, Employee Performance</i>
	Alat Analisis	Uji normalitas, uji reabilitas, analisis regresi, dan analisis statistik deskripti
	Hasil Penelitian	1) Tekanan waktu berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 2) Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 3) Kurangnya motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 4) Peran yang ambigu berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2.6 Kerangka Pikir

Organisasi Pemerintahan pasti mengharapkan kinerja yang baik dari pegawainya karena dengan adanya kinerja yang baik tentu akan membantu Pemerintah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberadaan pegawai yang memiliki beban kerja yang melebihi kemampuan membuat Organisasi Pemerintahan harus siap dalam menerima risiko apabila di kemudian hari pegawai tersebut tidak bisa memenuhi tuntutan pekerjaannya. Organisasi Pemerintahan dalam menghadapi konflik-konflik yang terjadi tersebut bukanlah perkara yang mudah. *Self efficacy* diperlukan semua pegawai agar tetap bisa fokus dan percaya bahwa ia dapat menghasilkan kinerja yang baik sesuai kemampuan yang dimilikinya. Namun lain halnya apabila mereka gagal dalam menghadapi tantangan-tantangan tersebut dan pada akhirnya pegawai tersebut bisa stres akan pekerjaan yang dijalannya.

Kerangka pikir disusun sebagai gambaran tentang rencana penelitian terhadap hasil penelitian, kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Sugiyono (2010:70) menjelaskan lebih lanjut bahwa hipotesis dikatakan sebagai jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Beban Kerja dengan Kinerja Pegawai

Menurut hasil penelitian (Risamasu, 2018), beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Merauke. Hasil penelitian (Mahfudz, 2017), beban kerja secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut (Ismanto et al., 2021) dan (Anisah et al., 2021) mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik hipotesis :

H1: Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Bandar Lampung

2. Pengaruh *Self-Efficacy* dengan Kinerja Pegawai

Menurut hasil penelitian (Lengkong et al., 2020) dan (Ismanto et al., 2021), *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Self-efficacy* sangat dibutuhkan oleh karyawan karena karyawan yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan cenderung percaya diri pada kemampuannya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik hipotesis :

H2: Diduga *Self-efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Bandar Lampung

3. Pengaruh Stres Kerja dengan Kinerja Pegawai

Menurut hasil penelitian (Lengkong et al., 2020), stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat menciptakan adanya keunggulan kompetitif pada perusahaan. Pada tingkat stres yang rendah, kinerja karyawan menjadi rendah karena karyawan tidak memiliki tantangan dan munculnya rasa bosan karena tidak adanya *understimulation* (kurangnya rangsangan). Penelitian (Risamasu, 2018) mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik hipotesis :

H3: Diduga Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada

UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Bandar Lampung

4. Pengaruh Beban Kerja, *Self Efficacy* dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Menurut hasil penelitian (Kartika., 2015) bahwa Beban Kerja, *Self Efficacy* dan Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik hipotesis:

H3: Diduga Beban Kerja, *Self Efficacy* dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Bandar Lampung