

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Stres Kerja**

##### **2.1.1. Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga, 2001). Menurut (Mangkunegara,2005) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

##### **2.1.2. Indikator Stres Kerja**

Kehidupan saat ini dengan persaingan yang ketat bisa membuat orang mengalami stres, salah satu penyebabnya adalah beban pekerjaan yang semakin menumpuk. Menurut (Igor S,1997) menyatakan bahwa indikator stres kerja adalah sebagai berikut :

1. Intimidasi dan tekanan dari rekan sekerja, pimpinan perusahaan dan klien.
2. Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban.
3. Ketidakcocokan dengan pekerjaan.
4. Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang- ulang.

5. Beban lebih.
6. Faktor-faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.

### **2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Menurut (Mangkunegara, 2005) berpendapat bahwa penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antar karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja. Menurut (Handoko, 1998) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi karyawan, diantaranya adalah:

1. Beban kerja yang berlebihan.
2. Tekanan atau desakan waktu.
3. Kualitas supervisor yang jelek.
4. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
5. Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
6. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.
7. Berbagai bentuk perusahaan.

### **2.1.4. Konsekuensi Stres Kerja**

Pergerakan dari mekanisme pertahanan tubuh bukanlah satu-satunya konsekuensi yang mungkin timbul dari adanya kontak dengan sumber stres. Akibat dari stres banyak bermacam-macam. Ada sebagian yang positif seperti meningkatkan motivasi, terangsang untuk bekerja lebih giat lagi, atau mendapat inspirasi untuk hidup lebih baik lagi. Tetapi banyak diantaranya yang merusak dan berbahaya. menurut (Cox, 2006) telah mengidentifikasi efek stres, yang mungkin muncul. Kategori yang di susun Cox antara lain:

1. Dampak Subjektif (*subjective effect*)  
Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.
2. Dampak Perilaku (*Behavioral effect*)  
Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja di antaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.
3. Dampak Kognitif (*Cognitive effect*)  
Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental.
4. Dampak Fisiologis (*Physiological effect*)  
Kecanduan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.
5. Dampak Kesehatan (*Health effect*)  
Sakit kepala dan *migrant*, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan *psikosomatis*.
6. Dampak Organisasi (*Organizational effect*)  
Produktivitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja,, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

Keenam jenis tersebut tidak mencakup seluruhnya, juga tetapi tidak terbatas ada dampak-dampak dimana ada kesepakatan universal dan untuk hal itu ada bukti ilmiah yang jelas. Kesemuanya hanya mewakili beberapa dampak potensial yang sering dikaitkan dengan stres. Akan tetapi, jangan diartikan bahwa stres selalu menyebabkan dampak seperti yang disebutkan di atas.

### 2.1.5. Strategi Manajemen Stres Kerja

Stress dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampak yang negatif. Manajemen stress lebih dari pada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dan apa yang harus dicoba. Sebagian para pengidap stress di tempat kerja akibat persaingan, sering melampiaskandengan cara bekerja keras yang berlebihan. Ini bukanlah cara efektif yang bahkan tidak menghasilkan apa-apa untuk memecahkan sebab dari stress, justru akan menambah masalah lebih jauh. Secara umum strategi manajemen stress kerja dapat dikelompokkan menjadi strategi penanganan individual, organisasional dan dukungan sosial (Munandar, 2001):

#### 1. Strategi Penanganan Individual

Strategi yang dikembangkan secara pribadi atau individual. Strategi individual ini bisa dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

- a. Melakukan perubahan reaksi perilaku atau perubahan reaksi kognitif  
Artinya, jika seorang karyawan merasa dirinya ada kenaikan ketegangan, para karyawan tersebut seharusnya istirahat terlebih dahulu. Cara *time out* atau istirahat ini bisa macam-macam, seperti istirahat sejenak namun masih dalam ruangan kerja, keluar ke ruang istirahat (jika menyediakan), pergi sebentar ke kamar kecil untuk membasuh muka air dingin atau berwudhu bagi orang Islam, dan sebagainya.
- b. Melakukan relaksasi dan meditasi  
Kegiatan relaksasi dan meditasi ini bisa dilakukan di rumah pada malam hari atau hari-hari libur kerja. Dengan melakukan relaksasi, karyawan dapat membangkitkan perasaan rileks dan nyaman. Dengan demikian karyawan yang melakukan relaksasi diharapkan dapat

mentransfer kemampuan dalam membangkitkan perasaan rileks ke dalam perusahaan di mana mereka mengalami situasi stres. Beberapa cara meditasi yang biasa dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata, menghilangkan pikiran yang mengganggu, kemudian perlahan-lahan mengucapkan doa. Melakukan diet dan fitness. Beberapa cara meditasi yang bisa dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata, menghilangkan pikiran yang mengganggu, kemudian perlahan-lahan mengucapkan doa.

c. Melakukan diet dan *fitness*

Beberapa cara yang bisa ditmpuh adalah mengurangi masukan atau konsumsi makanan mengandung lemak, memperbanyak konsumsi makanan yang bervitamin seperti buah-buahan dan sayur-sayuran, dan banyak melakukan olahraga, seperti lari secara rutin, tenis, bulutangkis, dan sebagainya.

2. Strategi Penanganan Organisasional

Strategi ini didesain oleh manajemen untuk menghilangkan atau mengontrol penekan tingkat organisasional untuk mencegah atau mengurangi stres kerja untuk pekerja individual. Manajemen stres melalui organisasi dapat dilakukan dengan:

a. Menciptakan iklim organisasional yang mendukung

Banyak organisasi besar saat ini cenderung memformulasi struktur birokratik yang tinggi dengan menyertakan infleksibel, iklim impersonal. Ini dapat membawa pada stres kerja yang sungguh-sungguh. Sebuah strategi pengaturan mungkin membuat struktur lebih terdesentralisasi dan organik dengan pembuatan keputusan partisipatif dan aliran komunikasi ke atas. Perubahan struktur dan proses struktural mungkin menciptakan iklim yang lebih mendukung bagi pekerja, memberikan mereka lebih banyak kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan mungkin mencegah atau mengurangi stres kerja mereka.

- b. Memperkaya desain tugas-tugas dengan memperkaya kerja baik dengan meningkatkan faktor isi pekerjaan (seperti tanggung jawab, pengakuan, dan kesempatan untuk pencapaian, peningkatan, dan pertumbuhan) atau dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan pusat seperti variasi skill, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan timbal balik mungkin membawa pada pernyataan motivasional atau pengalaman berani, tanggung jawab, pengetahuan hasil-hasil.
- c. Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional Konflik peran dan ketidakjelasan diidentifikasi lebih awal sebagai sebuah penekan individual utama. Ini mengacu pada manajemen untuk mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional sehingga penyebab stress ini dapat dihilangkan atau dikurangi. Masing-masing pekerjaan mempunyai ekspektansi yang jelas dan penting atau sebuah pengertian yang ambigi dari apa yang dia kerjakan.

### 3. Strategi Dukungan Sosial

Dibutuhkan dukungan sosial terutama orang terdekat, seperti keluarga, teman sekerja, pemimpin atau orang lain untuk mengurangi stres kerja (Munandar, 2001). Dibutuhkan komunikasi yang baik pada semua pihak, sehingga dukungan sosial dapat diperoleh. Karyawan dapat mengajak berbicara orang lain tentang masalah yang dihadapi, atau setidaknya ada tempat mengadu atas keluhan kesahnya. Ada empat pendekatan terhadap stres kerja menurut pendapat (Davis & Newstrom, 1989), yaitu :

#### a. Pendekatan Dukungan Sosial

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada karyawan. Misalnya : bermain *game*, dan bercanda.

b. Pendekatan melalui meditasi

Pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi ke alam pikiran, mengondorkan kerja otot, dan menenangkan emosi. Meditasi ini dapat dilakukan selama dua periode waktu yang masing-masing 15-20 menit. Meditasi bisa dilakukan di ruangan khusus. Karyawan yang beragama islam bisa melakukannya setelah Dzuhur melalui dzikir dan doa kepada Allah SWT.

c. Pendekatan *Biofeed Back*

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis. Melalui bimbingan dokter, psikiater, dan psikolog, sehingga diharapkan karyawan dapat menghilangkan stres yang dialaminya.

d. Pendekatan kesehatan pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres. Dalam hal ini karyawan secara periode waktu yang kontinu memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

### **2.1.6. Sumber-Sumber Stres Kerja**

Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressors*. Meskipun stres dapat diakibatkan oleh satu *stressors*, biasanya karyawan mengalami stres karena kombinasi *stressors*. Ada dua kategori penyebab stres, yaitu *on-the-job* dan *off-the-job* (Handoko,1987), ada sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi para karyawan (*on-the-job*). Kondisi-kondisi kerja tersebut antara lain :

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas supervisi yang jelek

4. Iklim politis yang tidak aman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
6. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggungjawab
7. Kemenduaan peranan (*role ambiguity*)
8. Frustrasi
9. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
11. Berbagai bentuk perubahan, dilain pihak juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi diluar perusahaan.

#### **2.1.7. Penyebab-penyebab stres “*off-the-job*”**

Penyebab stress antara lain sebagai berikut :

- 1) Kekhawatiran finansial
- 2) Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
- 3) Masalah-masalah fisik
- 4) Masalah-masalah perkawinan (perceraian)
- 5) Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
- 6) Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara.

Menurut (Robbins, 2001) ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stres yaitu :

##### 1. Faktor Lingkungan

Keadaan lingkungan yang tidak menentu akan dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak sehat terhadap karyawan. Dalam faktor lingkungan terdapat tiga hal yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan yaitu ekonomi, politik dan teknologi. Perubahan yang sangat cepat karena adanya penyesuaian terhadap ketiga hal tersebut membuat seseorang mengalami ancaman terkena stres. Hal ini dapat terjadi, misalnya perubahan teknologi yang begitu cepat.



Perubahan yang baru terhadap teknologi akan membuat keahlian seseorang dan pengalamannya tidak terpakai karena hampir semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan dalam waktu yang singkat dengan adanya teknologi yang digunakannya.

## 2. Faktor Organisasi

Di dalam organisasi terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres yaitu *role demands*, *interpersonal demands*, *organizational structure* dan *organizational leadership*. Pengertian dari masing-masing faktor organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. *Role Demands*

Peraturan dan tuntutan dalam pekerjaan yang tidak jelas dalam suatu organisasi akan mempengaruhi peranan seorang karyawan untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai bersama dalam suatu organisasi tersebut.

### 2. *Interpersonal Demands*

Mendefinisikan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lainnya dalam organisasi. Hubungan komunikasi yang tidak jelas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya akan dapat menyebabkan komunikasi yang tidak sehat. Sehingga pemenuhan kebutuhan dalam organisasi terutama yang berkaitan dengan kehidupan sosial akan menghambat perkembangan sikap dan pemikiran antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya.

### 3. *Organizational Structure*

Mendefinisikan tingkat perbedaan dalam organisasi di mana keputusan tersebut di buat dan jika terjadi ketidakjelasan dalam struktur pembuat keputusan atau peraturan maka akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi.

#### 4. *Organizational Leadership*

Berkaitan dengan peran yang akan dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi. Karakteristik pemimpin menurut The Michigan group (Robbins, 2001) dibagi dua yaitu karakteristik pemimpin yang lebih mengutamakan atau menekankan pada hubungan yang secara langsung antara pemimpin dengan karyawannya serta karakteristik pemimpin yang hanya mengutamakan atau menekankan pada hal pekerjaan saja. Empat faktor organisasi di atas juga akan menjadi batasan dalam mengukur tingginya tingkat stres. Pengertian dari tingkat stres itu sendiri adalah muncul dari adanya kondisi-kondisi suatu pekerjaan atau masalah yang timbul yang tidak diinginkan oleh individu dalam mencapai suatu kesempatan, batasan-batasan, atau permintaan-permintaan dimana semuanya itu berhubungan dengan keinginannya dan dimana hasilnya diterima sebagai sesuatu yang tidak pasti tapi penting (Robbins, 2001).

#### 3. Faktor Individu

Pada dasarnya, faktor yang terkait dalam hal ini muncul dari dalam keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik pribadi dari keturunan. Hubungan pribadi antara keluarga yang kurang baik akan menimbulkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan karena akibat tersebut dapat terbawa dalam pekerjaan seseorang. Sedangkan masalah ekonomi tergantung bagaimana seseorang tersebut dapat menghasilkan penghasilan yang cukup bagi kebutuhan hidup serta dapat menjalankan keuangan tersebut dengan seperlunya. Karakteristik pribadi dari keturunan bagi setiap individu yang menimbulkan stres terletak pada watak dasar alami yang dimiliki oleh seseorang tersebut. Sehingga untuk itu gejala stres yang timbul pada tiap-tiap pekerjaan harus diatur dengan benar dalam kepribadian seseorang. Ada beberapa faktor penyebab stres menurut (Luthans, 2006), yaitu :

1. *Stressor* Ekstra organisasi

Adalah penyebab stres yang berasal dari luar organisasi. Penyebab stres ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat terbuka, yakni keadaan lingkungan eksternal mempengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga dan lain-lain.

2. *Stressor* Organisasi

Penyebab stres yang berasal dari organisasi tempat karyawan tersebut bekerja. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebihan pada karyawan.

3. *Stressor* Kelompok

Penyebab stres yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan. Misalnya rekan kerja atau atasan kerja langsung dari karyawan.

4. *Stressor* Individual

Penyebab stres yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi. Misalnya terjadinya konflik antara seorang karyawan dengan karyawan lain, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut.

Sedangkan menurut (Siagian, 2003) pada dasarnya berbagai sumber stres dapat digolongkan pada yang berasal dari pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang. Sumber stres yang berasal dari pekerjaan pun dapat beraneka ragam seperti beban tugas yang terlalu berat, iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak aman, kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja seseorang, ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggungjawab, ketidakjelasan peranan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi, frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa terganggu konsentrasinya, konflik antara

karyawan dengan pihak lain di dalam dan di luar kelompok kerjanya, perbedaan sistem nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi dan perubahan yang terjadi yang pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian. (Schuller, 2007) mengidentifikasi beberapa perilaku negatif karyawan yang berpengaruh terhadap organisasi, menurut penelitian ini, stres yang dihadapi oleh pegawai berkorelasi dengan penurunan kinerja, peningkatan ketidakhadiran kerja karena terjadinya konflik dan terjadinya stres kerja.

### **2.1.8. Akibat Stres Kerja**

Dari pengertian-pengertian dan sumber-sumber stres kerja yang telah dijelaskan di atas. Adapun dampak atau akibat yang ditimbulkan dengan adanya stres kerja yang dialami oleh karyawan. Stres kerja tersebut akan memberikan reaksi yang berbeda-beda pada setiap orangnya tergantung bagaimana kemampuan orang tersebut mengendalikan diri. Menurut (Martoyo, 1996) ada beberapa reaksi terhadap stres kerja yaitu sebagai berikut:

- a. Murung, sedih seakan-akan tidak ada jalan keluar yang dapat ditembus dalam mengatasi stres.
- b. Tenang (*calm*) dan penuh kewaspadaan dalam mencari jalan keluar yang terbaik yang dapat ditembus.
- c. Dingin, tak peduli dan tak ambil pusing meskipun dirasakan ada suatu stres.
- d. Agresif dan bereaksi cepat dalam upaya mengatasi stres, tanpa ragu-ragu cepat melangkah dalam mencari jalan keluar.

Menurut (Cox, 2002) konsekuensi yang timbul akibat stres adalah:

- a. Akibat subyektif (*subjective effects*). Kegelisahan, agresi, kelesuan, kebosanan, kemurungan (depresi), kelelahan, kekecewaan (*frustasi*),

kehilangan kesabaran, harga diri yang rendah, kegelisahan dan perasaan terencil.

- b. Akibat perilaku (*behavioral effects*). Mudah terkena kecelakaan, penyalahgunaan obat, peledakan emosi, makan yang berlebihan, tidur berlebihan, minum atau merokok berlebihan, berperilaku impulsif.
- c. Akibat fisiologis (*physiological effects*). Tingkat kadar gula darah meningkat, denyut jantung atau tekanan darah naik, mulut kering, berkeringat, biji mata membesar, sebentar-sebentar panas dingin.
- d. Akibat keorganisasian (*organizational effects*). Kemangkiran, produktivitas menurun, mengasingkan diri dari teman sekerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya komitmen dan loyalitas terhadap organisasi.

Sedangkan menurut (Davis dan Newstrom, 1992) ada dua tipe orang yang didasarkan pada reaksi terhadap situasi stres, sebagai berikut :

a. Orang tipe A

Yaitu mereka yang agresif dan kompetitif, menetapkan standar-standar tinggi dan meletakkan diri mereka di bawah tekanan waktu yang konstan. Mereka bahkan membuat permintaan yang berlebihan pada diri mereka sendiri dalam hal rekreasi dan waktu luang. Mereka sering gagal menyadari bahwa banyak tekanan yang mereka rasakan adalah akibat perbuatan mereka sendiri dan bukan produk dari lingkungan mereka. Karena stres yang konstan yang mereka rasakan, mereka lebih mudah terserang penyakit yang berkaitan dengan stres, misalnya serangan jantung.

b. Orang tipe B

Yaitu orang yang lebih santai dan bersikap tenang (*easy going*). Mereka menerima situasi-situasi yang ada dan bekerja sesuai dengan situasi tersebut

dan bukan melawannya dengan berkompetisi. Orang-orang seperti ini bersikap santai sehubungan dengan tekanan waktu, sehingga mereka cenderung kurang mempunyai masalah yang berkaitan dengan stres. Stres dapat bersifat sementara atau jangka panjang, ringan atau berat, sangat tergantung pada seberapa lama penyebabnya berlangsung, seberapa besar kekuatannya dan seberapa kemampuan karyawan untuk menghadapinya. Jika stres bersifat sementara dan ringan, kebanyakan orang dapat menanganinya atau sekurang-kurangnya dapat mengatasi pengaruhnya dengan cepat.

## **2.2. Beban Kerja**

### **2.2.1. Definisi Beban Kerja**

Menurut Manuaba(2000), beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Berdasarkan sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerjanya yang menerima beban kerja tersebut. Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, merawat, mendorong sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya.

Beban kerja sebagai suatu perbedaan antara kapasitas system yang memproses informasi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas sesuai harapan dan kapasitas yang tersedia pada saat itu (Tyas,2009).

Menurut (Suranto, 2010) mengemukakan sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan beban kerja. Beban kerja sebagai jumlah pekerjaan atau waktu bekerja yang diharapkan kepada pekerja dan total jumlah pekerjaan

yang harus diselesaikan oleh suatu departemen atau kelompok pekerja dalam suatu periode waktu tertentu. Beban kerja adalah beban layak pekerjaan yang berlebihan yang dibedakan menjadi dua beban layak, yaitu beban layak kuantitatif dan beban layak kualitatif. Beban layak kuantitatif yaitu beban yang terlalu banyak untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sedangkan beban layak kualitatif yaitu individu merasa kurang memiliki kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan karena standar yang terlalu tinggi.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh pekerja dalam jangka waktu tertentu yang mana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan seorang individu baik dari segi kuantitatif maupun segi kualitatif.

### **2.2.2. Indikator Beban Kerja**

Menurut ( Putra, 2012 ), indikator beban kerja sebagai berikut :

#### **1. Target yang harus dicapai**

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya mendapatkan nasabah dan mendapatkan omset perusahaan yang telah ditetapkan. 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, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat melayani nasabah, menjaga barang gadai dengan sebaik mungkin, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti harus bekerja

diluar jam kerja untuk mendatangi nasabah dan menyelesaikan pekerjaan lainnya.

### 3. Standar pekerjaan

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

#### **2.2.3. Faktor-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:

- a. Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja antara lain :
  1. Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, dan tugas-tugas yang bersifat psikologis, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, tanggungjawab pekerjaan.
  2. Organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, shift kerja, kerjamalam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
  3. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

#### b. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatis



(jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

#### **2.2.4. Jenis Beban Kerja**

##### **1. Beban berlebih kuantitatif**

Beban berlebih secara fisik ataupun mental, yaitu individu harus melakukan terlalu banyak hal dalam pekerjaannya dan dapat memungkinkan menjadi sumber stres pekerjaan. Unsur lain yang menimbulkan beban berlebih kuantitatif ini adalah desakan waktu. Pada saat atau kondisi tertentu waktu akhir (*dead line*) dapat menjadi stimulus untuk menghasilkan prestasi kerja yang baik, namun bila tekanan waktu tersebut menimbulkan banyak kesalahan dalam pekerjaan atau menyebabkan gangguan kesehatan pada individu maka ini mencerminkan adanya beban kerja berlebih kuantitatif.

##### **2. Beban berlebih kualitatif**

Beban kerja kualitatif adalah pada individu akibat tuntutan pekerjaan yang lebih tinggi dari batas kemampuan kognitif dan teknis individu. Pada batasan tertentu, beban kerja tersebut menyebabkan pekerjaan menjadi tidak produktif dan menjadi destruktif bagi individu pekerja. Bila berkelanjutan akan timbul kelelahan mental dan dapat tampil dalam bentuk reaksi emosional dan psikomotor secara patologis (Munandar, 2004).

#### **2.2.5. Dampak Beban Kerja**

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan stress kerja baik fisik maupun psikis dan reaksi-reaksi emosional, seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang dilakukan karena pengulangan gerak yang menimbulkan kebosanan. Kebosanan dalam kerjarutin sehari-hari

karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan. sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Manuaba,2000).

### **2.2.6. Dimensi Beban Kerja**

Menurut (Munandar, 2001) mengklasifikasikan beban kerja kedalam faktor – faktor instrinsik kedalam pekerjaan sebagai berikut :

#### **a. Tuntutan Fisik**

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

#### **b. Tuntutan Kerja**

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

1. Beban kerja terlalu banyak / sedikit “Kuantitatif” yang timbul akibat dari tugas – tugas yang terlalu banyak / sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.
2. Beban kerja berlebihan / terlalu sedikit “kualitatif” yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk menyelesaikan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi

dari tenaga kerja. Beban kerja terlalu sedikit dapat menyebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah kesemangat dan motivasi yang rendah untu bekerja, karna karyawan akan merasa bahwa tidak maju – maju dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya ( Munandar, 2001).

## **2.3. Kinerja**

### **2.3.1. Definisi Kinerja**

Kinerja pada dasarnya merupakan perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari seorang karyawan pada sebuah organisasi harus dapat memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan. Istilah kinerja sendiri merupakan tujuan dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yangdicapai oleh seseorang).

### **2.3.2. Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu. Sebuah perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja pada karyawannya. Penilaian kinerja memainkan peranan yang sangat penting dalam peningkatan motivasi di tempat kerja. Penilaian hendaknya memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja. Menurut (Pabunda, 2006) mendefenisikan kinerja sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran sertatenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam). Selanjutnya menurut (Mangkunegara ,2005), mengatakan bahwa defenisi kerja karyawan sebagai: “Ungkapan seperti output, efisiensi serta

efektifitas sering dihubungkan dengan produktifitas”. Kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan (Simamora, 1995) sebagai berikut :

#### 1. Penilaian kinerja karyawan

Penilaian kinerja ialah proses yang mengukur kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan:

- a. Karakteristik situasi
- b. Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan.
- c. Tujuan-tujuan penilaian kinerja.
- d. Sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi.

#### 2. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui sibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Tujuan evaluasi  
Seorang manajer menilai kinerja dari masalah seorang karyawan dengan menggunakan *rating* deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi
- b. Tujuan pengembangan  
Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang.

#### **2.3.3. Karakteristik Karyawan yang Memiliki Kinerja yang Tinggi**

Sebuah studi tentang kinerja menemukan beberapa karakteristik karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi. Mink (Raharjo, 2005) menyebutkan beberapa karakteristik karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, meliputi:

1. Berorientasi Pada Prestasi

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, keinginan yang kuat membangun sebuah mimpi tentang apa yang mereka inginkan untuk dirinya.

2. Percaya Diri

Karyawan yang kinerja tinggi memiliki sikap mental positif yang mengarahkannya bertindak dengan tingkat percaya diri yang tinggi.

3. Pengendalian Diri

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai rasa percaya diri yang sangat mendalam.

4. Kompetensi

Karyawan yang kinerjanya tinggi telah mengembangkan kemampuan spesifik atau kompetensi berprestasi dalam daerah pilihan mereka.

5. Persisten

Karyawan yang kinerjanya tinggi mempunyai piranti kerja, didukung oleh suasana psikologis, dan pekerja keras terus-menerus.

#### **2.3.4. Indikator Kinerja**

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja

karyawan (Zaputri, 2013) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kuantitas Kerja, yaitu meliputi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan.
2. Kualitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.
3. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

### **2.3.5. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan**

Para pemimpin organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas mereka tidaklah sama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Moh. As'ad, 2001), antara lain :

1. Faktor finansial, yaitu terpenuhinya keinginan karyawan terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Hal ini meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan fasilitas yang diberikan serta promosi.
2. Faktor fisik yaitu actor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan. Hal ini meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan/suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.
3. Faktor sosial yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya maupun karyawan yang

berbeda jenis pekerjaannya. Hal ini meliputi rekan kerja yang kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, serta pengarahan dan perintah yang wajar.

4. Faktor psikologi yaitu faktor yang berhubungan dengan psikologi karyawan. Hal ini meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan.

#### 2.4. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa Penelitian-penelitian terdahulu yang menyangkut pengaruh stress kerjadanbeban kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang beranekaragam sebagai berikut :

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu

Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Sampson, Akyeampong (2014)	<i>Work-related Stress in Hotels: An Analysis of the Causes and Effect among Frontline Hotel Employees in the Kumasi Metropolis, Ghana</i>		Menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara stres kerja dengan kinerja.
Wijaya (2012)	Analisis pengaruh stres kerja fisik kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan		Studi kasus pada Hotel Puri Raja Kuta Badung menemukan bahwa stress kerja,

			lingkungan.kerja fisik, dan kompensasi finansial mempengaruhi variasi kinerja karyawan.
Hon (2013)	<i>The Effects of Group Conflict and Work Stres on Employee Peformancess</i>		Penelitian yang dilakukan terha-dap 265 responden karyawan 50 hotel di Cina menunjukkan hubungan negatif signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan

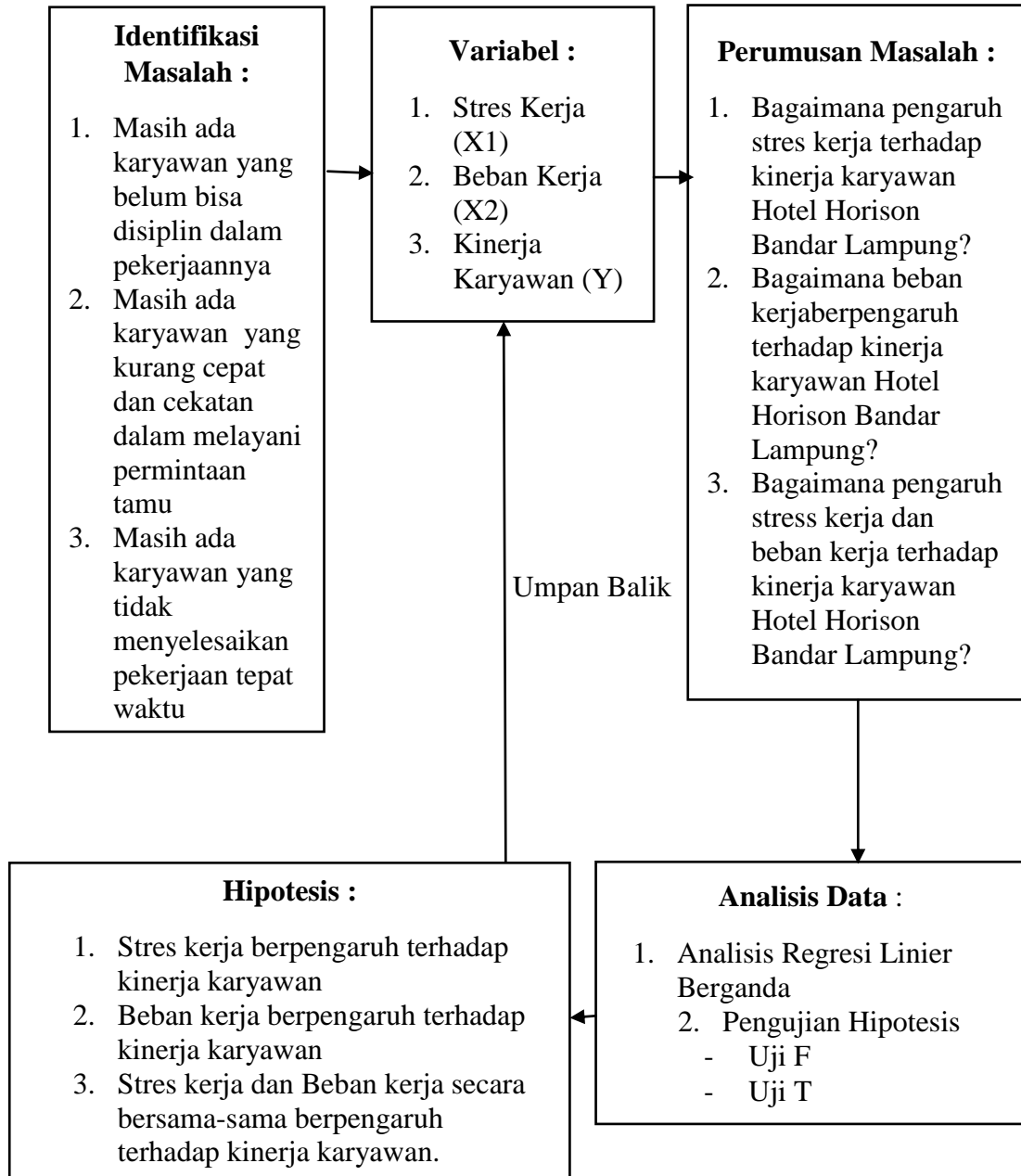


Perdana (2013)	Analisis beban kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan		Menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan serta beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
Huey dan Wickens, (1993)	Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan .		Menyatakan bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja, dimana beban kerja tinggi maka akan menimbulkan kesalahan yang dapat muncul akibat adanya ketidak mampuan karyawan mengatasi

			tuntutan didalam bekerja.
Ramzan (2013)	Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan tetap departemen PT Apie Indo Karunia		Menyatakan bahwa stres kerja yang terjadi di suatu perusahaan sangat berpengaruh negatif dan signifikan dengan kinerja karyawan, dalam arti bila seseorang karyawan mengalami stres kerja maka kinerja yang akan dicapai akan menurun.

Berdasarkan penelitian terdahulu belum ada penelitian yang membahas judul pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Horison Bandar Lampung. Meskipun masing-masing memiliki kesamaan variable dengan penelitian yang penulis lakukan, sehingga hal ini menjadi perbedaan dengan penelitian terdahulu. Kemudian yang menjadi perbedaan berikutnya adalah objek yang diteliti dalam hal ini penulis lakukan pada Hotel Horison Bandar Lampung karna hasil masing-masing penelitian tersebut belum tentu sama jika dilakukan pada objek yang berbeda, sehingga hal ini sekaligus menjadi keterbatasan pada penelitian ini.

## 2.5. Kerangka Pemikiran



Gambar : 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2016). Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya. Berdasarkan kerangka teoritis yang telah dikemukakan, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 2.6.1. Stres kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Pada penelitian sebelumnya (Perdana, 2013) dengan judul Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Pekerjaan-Keluarga (*work family conflict*) terhadap Kinerja Karyawan melalui kepuasan kerja berdasarkan hasil penelitian bahwa stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan konflik pekerjaan-keluarga serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H<sub>1</sub> = Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Horison Bandar Lampung.

### 2.6.2. Beban Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Menurut (Suwanto, 2010) Beban kerja adalah beban layak pekerjaan yang berlebihan yang dibedakan menjadi dua beban layak, yaitu beban layak kuantitatif dan beban layak kualitatif. Beban layak kuantitatif yaitu beban yang terlalu banyak untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sedangkan beban layak kualitatif yaitu individu merasa kurang memiliki kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan karena standar yang terlalu tinggi.

H<sub>2</sub>: Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Horison Bandar Lampung.

### **2.6.3. Stres Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Dalam penelitian ini konsep yang dipakai sebagai teori dasar dalam mengukur variabel kinerja karyawan adalah teori yang dikemukakan oleh (Simamora, 1995). Kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Dari pemahaman konsep diatas, penelitian terdahulu Menurut (Simamora, 1995) memiliki hasil dimana variable stress kerja dan beban kerja berpengaruh negative signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3: Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Horison Bandar Lampung.