

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Cognitive-Mediational Theory of Stress

Teori Stres Kerja Kognitif-Lazarian (Cognitive-Mediational Theory of Stress) yang dikembangkan oleh Richard S. Lazarus pada tahun 1966. Teori ini menekankan bahwa stres kerja tidak hanya dipengaruhi oleh situasi objektif, tetapi juga oleh penilaian kognitif individu terhadap situasi tersebut.

Menurut teori ini, stres kerja terjadi ketika individu mengalami ketidakcocokan antara tuntutan tugas yang dihadapi dan sumber daya yang dimiliki untuk menghadapinya. Persepsi individu terhadap tuntutan tugas dan penilaian terhadap kemampuan diri untuk mengatasinya menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat stres kerja yang dialami.

Teori Stres Kerja Kognitif-Lazarian menekankan pentingnya penilaian kognitif individu, termasuk penilaian terhadap kontrol yang dimiliki, kecocokan antara tuntutan dan kemampuan, serta pengaruh emosi terhadap pengalaman stres kerja. Teori ini juga mengemukakan bahwa penilaian kognitif ini akan memengaruhi respon emosional dan perilaku individu dalam menghadapi stres kerja.

Menurut Lazarus (1976), stres terjadi ketika seseorang menghadapi tuntutan yang melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimilikinya untuk beradaptasi. Hal ini menunjukkan bahwa stres terjadi ketika terdapat ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu. Tuntutan dapat berupa sesuatu yang jika tidak terpenuhi, akan mengakibatkan konsekuensi yang tidak menyenangkan bagi individu. Oleh karena itu, stres tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi eksternal, tetapi juga oleh mekanisme pengolahan kognitif individu terhadap situasi yang dihadapinya. Tuntutan tersebut dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu:

1. Tuntutan internal, yang timbul sebagai kebutuhan biologis, nilai-nilai, dan kepuasan yang ada dalam diri individu.
2. Tuntutan eksternal, yang muncul dalam bentuk faktor fisik dan sosial. Tuntutan eksternal dapat mencerminkan berbagai aspek pekerjaan seseorang, seperti tugas yang diberikan dan cara mengatasinya, lingkungan fisik, lingkungan psikososial, serta kegiatan di luar lingkungan kerja.

2.1.2 Job Demands-Resources Theory

Penelitian ini mengadopsi teori job demands-resources yang dikembangkan oleh Bakker dan Demerouti (2007). Teori ini menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki faktor risiko yang khusus terkait dengan stres kerja, yang dibagi menjadi dua faktor utama, yaitu tuntutan kerja (job demands) dan sumber daya (job resources).

Tuntutan kerja dan sumber daya merupakan dua faktor kunci yang mempengaruhi pencapaian hasil organisasi. Tuntutan kerja memiliki hubungan negatif dengan sumber daya, yang berarti semakin tinggi sumber daya yang dimiliki, semakin rendah tuntutan kerja. Tuntutan kerja yang tinggi dapat meningkatkan tingkat stres, sedangkan sumber daya yang memadai dapat mengurangi tingkat stres. Tingkat stres yang tinggi dapat menghambat produktivitas karyawan, sementara tingkat stres yang rendah dapat meningkatkan produktivitas.

Bakker dan Demerouti (2007) menjelaskan bahwa teori job demands-resources ini dapat diterapkan secara luas dalam konteks pekerjaan, termasuk dalam manajemen sumber daya manusia yang melibatkan tuntutan kerja dan sumber daya yang terkait dengan pekerjaan. Tuntutan kerja dapat meliputi aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasional yang memerlukan upaya atau kemampuan fisik atau psikologis, seperti dukungan kognitif dan emosional. Contoh dari tuntutan kerja ini adalah tekanan kerja yang tinggi, lingkungan kerja yang tidak nyaman, dan beban emosional yang timbul dari interaksi dengan klien kerja. Tuntutan kerja tidak selalu bersifat negatif, tetapi dapat menjadi sumber stres ketika pemenuhan tuntutan

tersebut membutuhkan usaha yang tinggi dari karyawan dalam kondisi yang kurang baik.

Sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaan meliputi aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasional yang berfungsi untuk mencapai tujuan pekerjaan, mengurangi tuntutan kerja fisik dan psikologis, serta merangsang pertumbuhan, pembelajaran, dan pengembangan diri. Sumber daya ini dapat berupa faktor yang memberikan motivasi bagi karyawan, seperti fleksibilitas dalam pekerjaan, umpan balik, dan kebermaknaan pekerjaan. Sumber daya juga dapat berasal dari tingkat organisasi (seperti gaji, karir, peluang, dan keamanan pekerjaan), hubungan sosial dan antar karyawan (seperti dukungan dari pimpinan dan rekan kerja, situasi kerja dalam tim), posisi karyawan dalam organisasi (seperti kejelasan peran, partisipasi dalam pengambilan keputusan), dan pelaksanaan tugas pekerjaan (seperti keterampilan, identifikasi tugas, kebermaknaan tugas, fleksibilitas, dan umpan balik kinerja)..

2.1.3 Kinerja

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau melakukan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab seseorang, maka kinerja merupakan tolak ukurnya. Berhubungan dengan kinerja, banyak makna yang diberikan oleh para ahli mengenai istilah tersebut. Secara kepercayaan para ahli setuju bahwa kinerja bertujuan pada upaya guna mencapai prestasi kerja yang lebih baik.

Menurut Kasmir (2019), kinerja merujuk pada hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab dalam jangka waktu tertentu. Afandi (2021) mendefinisikan kinerja sebagai kesediaan seseorang atau kelompok untuk melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan mencapai hasil yang diharapkan. Kusjono & Ratnasari (2019) juga menjelaskan bahwa kinerja memiliki peran penting dalam kemajuan organisasi atau perusahaan, di mana semakin tinggi kinerja karyawan, semakin mudah bagi organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Arifin *et al.* (2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh individu atau

kelompok karyawan sesuai dengan tugas dan kewajiban yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam konteks ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja mengacu pada hasil kerja yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas mereka berdasarkan kemampuan yang dimiliki. Kinerja juga dapat diartikan sebagai hasil dari upaya individu yang mencakup kemampuan dan tindakan dalam situasi tertentu. Oleh karena itu, kinerja merupakan hasil dari hubungan yang saling terkait antara usaha, kemampuan, dan persepsi terhadap tugas yang pada akhirnya mencapai kesuksesan dalam melaksanakan pekerjaan. Kesuksesan ini tidak dapat diukur secara seragam bagi setiap individu, melainkan lebih berdasarkan pada hasil yang dicapai oleh individu tersebut, sesuai dengan standar yang berlaku dalam pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan demikian, kinerja mencerminkan hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu dalam suatu organisasi atau perusahaan, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, sebagai hasil dari keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan prestasi kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan.

Menurut Lilyana *et al.* (2021), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai melalui penyelesaian tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam batas waktu tertentu. Farisi *et al.* (2020) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh individu sesuai dengan standar yang berlaku untuk pekerjaan yang mereka lakukan. Arisanti *et al.* (2019) menyatakan bahwa kinerja mencakup kesediaan individu atau kelompok untuk melakukan kegiatan dan meningkatkannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan mencapai hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, dalam mencapai kinerja yang tinggi, diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut. Secara keseluruhan, kinerja tidak dapat dipisahkan dari strategi organisasi, kepuasan konsumen, serta kontribusi pada ekonomi, sehingga awal pekerjaan dan hasil pekerjaan dapat memberikan dampak positif bagi organisasi.

Menurut Dessler (2019), kinerja adalah sesuatu yang dapat diukur dan digunakan sebagai tolok ukur untuk efisiensi dan efektivitas. Manajemen mengharapkan bukti yang dapat diukur dengan jelas bahwa sumber daya manusia telah memberikan kontribusi yang signifikan dan positif dalam mencapai tujuan

strategis perusahaan. Hasibuan (2019) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu atau karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepada mereka berdasarkan kemampuan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu yang dimiliki. Kinerja juga merupakan hal yang sangat penting untuk kemajuan organisasi atau perusahaan, di mana semakin tinggi kinerja karyawan, semakin mudah bagi organisasi mencapai tujuan (Kusjono & Ratnasari, 2019).

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu atau karyawan yang melibatkan pelaksanaan tugas yang diberikan berdasarkan kompetensi yang dimiliki. Untuk mencapai kinerja yang optimal, penting untuk membangun hubungan yang kuat di antara karyawan dan mengadopsi strategi yang mendorong etika kerja yang tinggi dalam suatu perusahaan. Dengan demikian, kinerja karyawan mencakup pelaksanaan tugas dan hasil yang dicapai dari tugas tersebut, yang didasarkan pada kemampuan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.3.2 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Nurjaya (2021), penilaian kinerja karyawan memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan pertama dari penilaian kinerja karyawan adalah untuk memberikan evaluasi yang obyektif terhadap kinerja karyawan di masa lalu. Evaluasi ini digunakan untuk membuat keputusan terkait manajemen sumber daya manusia di masa yang akan datang. Dengan mengevaluasi kinerja masa lalu, manajer dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan serta memahami kontribusi mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. Informasi ini akan digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan terkait promosi, penugasan proyek, pengembangan karier, atau penggajian.
2. Tujuan kedua dari penilaian kinerja karyawan adalah memberikan alat yang membantu manajer dalam mendukung karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Melalui proses penilaian kinerja, manajer dapat mengidentifikasi area di mana karyawan perlu memperbaiki keterampilan

atau pengetahuan mereka. Selain itu, penilaian kinerja juga digunakan untuk merencanakan pekerjaan di masa depan, sehingga karyawan dapat mengembangkan kemampuan dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, penilaian kinerja juga berfungsi sebagai sarana untuk memperkuat hubungan antara manajer dan karyawan. Melalui diskusi tentang hasil penilaian, manajer dapat memberikan umpan balik yang konstruktif dan membangun komunikasi yang efektif dengan karyawan.

Dengan demikian, penilaian kinerja karyawan memiliki tujuan yang meliputi evaluasi objektif terhadap kinerja masa lalu dan pengembangan karyawan untuk perbaikan kinerja, perencanaan pekerjaan, pengembangan karier, dan memperkuat hubungan antara manajer dan karyawan.

2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja

Menurut Hery (2019), kinerja dalam sebuah organisasi dilakukan oleh semua elemen sumber daya manusia, baik tingkat manajerial maupun tingkat staf atau pekerja. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia, baik yang berasal dari internal maupun eksternal organisasi. Salah satu faktor yang sangat memengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan dan gaya kepemimpinan dalam organisasi.

Menurut Putri (2020), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Kemampuan dan keahlian: Kemampuan atau keterampilan yang dimiliki seseorang dalam menjalankan pekerjaan.
2. Pengetahuan: Pengetahuan yang baik tentang pekerjaan yang dilakukan.
3. Rancangan kerja: Desain pekerjaan yang memudahkan karyawan dalam mencapai tujuan mereka.
4. Kepribadian: Kepribadian atau karakteristik pribadi yang dimiliki seseorang.
5. Motivasi kerja: Dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.

6. Kepemimpinan: Perilaku pemimpin dalam mengatur, mengelola, dan memberikan instruksi kepada bawahannya.
7. Gaya kepemimpinan: Gaya atau sikap pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya.
8. Budaya organisasi: Kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh organisasi atau perusahaan.
9. Kepuasan kerja: Perasaan senang atau puas sebelum dan setelah melakukan pekerjaan.
10. Lingkungan kerja: Suasana atau kondisi di sekitar tempat kerja.
11. Loyalitas: Kesetiaan karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja.
12. Komitmen: Ketaatan karyawan dalam menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan.
13. Disiplin kerja: Kesungguhan karyawan dalam melaksanakan tugas kerja dengan sungguh-sungguh, termasuk kedisiplinan waktu.
14. Kompensasi: Harapan dan realisasi terhadap sistem kompensasi yang diberikan.

2.1.3.4 Indikator Kinerja

Dalam melakukan penilaian kinerja karyawan, penting untuk memiliki ukuran yang membantu memudahkan proses penilaian. Kasmir (2019) menyebutkan beberapa indikator kinerja sebagai berikut:

1. Kualitas: Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh suatu proses tertentu. Dalam hal ini, kinerja dapat diukur berdasarkan sejauh mana pekerjaan mencapai standar kualitas yang ditetapkan.
2. Kuantitas: Penilaian kinerja juga dapat dilakukan dengan melihat jumlah atau kuantitas hasil yang dihasilkan oleh seseorang. Dalam hal ini, kinerja dapat diukur berdasarkan sejauh mana seseorang mencapai target jumlah yang ditentukan.

3. Waktu: Untuk jenis pekerjaan tertentu, adanya batas waktu penyelesaian pekerjaan menjadi penting. Dalam penilaian kinerja, kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap tenggat waktu dapat dianggap sebagai indikator kinerja yang buruk, sedangkan penyelesaian tepat waktu menunjukkan kinerja yang baik.
4. Ketepatan waktu: Indikator kinerja ini terkait dengan kemampuan seseorang untuk menyelesaikan kegiatan atau mencapai hasil produksi dalam jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan waktu menjadi faktor penilaian kinerja yang penting.

Menurut Mangkunegara (2018), indikator kinerja merupakan hal yang akan dihitung dan diukur. Beberapa indikator kinerja yang disebutkan adalah:

1. Kualitas kerja: Kemampuan seseorang dalam menghasilkan pekerjaan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan.
2. Kuantitas kerja: Kemampuan seseorang dalam menghasilkan pekerjaan sesuai dengan jumlah yang ditetapkan oleh perusahaan.
3. Keandalan kerja: Terdiri dari pelaksanaan yang mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan dalam melaksanakan pekerjaan.
4. Sikap: Pernyataan evaluatif terhadap objek, orang, atau peristiwa yang dapat digunakan sebagai indikator penilaian kinerja.

2.1.4 Beban Kerja

2.1.4.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut Vanchapo (2020), beban kerja merujuk pada proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam batas waktu tertentu. Jika seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri dengan tugas-tugas yang diberikan, maka beban kerja tersebut tidak dianggap sebagai beban. Namun, jika pekerja tidak berhasil mengatasinya, maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi beban kerja. Rohman & Ichsan (2021) juga menyatakan bahwa beban kerja adalah

kumpulan tugas yang harus diselesaikan oleh unit organisasi atau individu dalam periode waktu tertentu.

Beban kerja dapat didefinisikan oleh Meshakti (2018) sebagai perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Dalam hal ini, penting untuk menghindari beban kerja yang terlalu berlebihan akibat ketidakseimbangan antara jumlah pekerjaan dan jumlah karyawan, serta beban kerja yang terlalu rendah karena jumlah karyawan yang berlebihan.

Buanawati (2019) menyatakan bahwa beban kerja mencakup seluruh susunan pekerjaan yang dihadapi seseorang dalam satu hari, termasuk faktor-faktor seperti organisasi, lingkungan, aspek fisik dan psikologis pribadi, serta faktor situasional. Beban kerja juga terkait dengan sistem upah dalam suatu perusahaan, di mana pengawas bertanggung jawab dalam merencanakan, mengarahkan, dan menilai beban kerja yang harus dilakukan oleh karyawan.

Sunyoto (dalam Fransiska & Tupti, 2020), beban kerja terjadi ketika seseorang mengalami situasi yang terlalu sering dan menimbulkan ketidaknyamanan. Hal ini dapat terjadi akibat intensitas kerja yang tidak sejalan dengan kapasitas individu, tenggat waktu yang terlalu singkat, penumpukan pekerjaan, dan faktor lainnya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa jika perusahaan memberikan beban kerja yang terlalu tinggi kepada karyawan, hal tersebut dapat menurunkan semangat kerja karyawan dan meningkatkan kecenderungan untuk meninggalkan perusahaan. Sebaliknya, jika beban kerja disesuaikan dengan pekerjaan dan kemampuan karyawan, hal ini dapat mengurangi tingkat pengunduran diri karyawan dan meningkatkan kenyamanan kerja di dalam organisasi. Penting bagi perusahaan untuk menghindari memberikan beban kerja yang berlebihan kepada karyawan dan memastikan bahwa pekerjaan yang diberikan tidak memberatkan salah satu pihak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kenyamanan karyawan di dalam organisasi

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2021), faktor-faktor yang dapat memengaruhi beban kerja dapat dibagi menjadi faktor eksternal dan faktor internal. Berikut adalah penjelasan mengenai kedua faktor tersebut:

1. Faktor Eksternal: Faktor-faktor ini berasal dari luar tubuh pekerja dan terkait dengan situasi atau kondisi kerja yang dapat memberikan beban tambahan pada jasmani dan mental pekerja.:
 - a. Tugas-tugas: Meliputi tugas fisik dan mental. Tugas fisik mencakup aspek seperti tata letak tempat kerja, alat kerja, kondisi kerja, sikap kerja, beban angkut, alat bantu kerja, dan sarana informasi. Sementara itu, tugas mental berkaitan dengan tingkat kesulitan pekerjaan yang dapat memengaruhi emosi pekerja dan tanggung jawab terhadap tugas.
 - b. Organisasi Kerja: Meliputi faktor seperti durasi kerja, waktu istirahat, pergeseran jam kerja, shift malam, sistem upah dan kerja, suasana kerja, struktur organisasi, serta pemberian tugas dan wewenang.
 - c. Lingkungan Kerja: Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi tambahan beban kerja yang dirasakan oleh pekerja. Lingkungan kerja meliputi aspek fisik, kimia, biologis, dan psikologis. Jika lingkungan kerja tidak sesuai, hal tersebut dapat memengaruhi dan menambah beban kerja seseorang.
2. Faktor Internal: Faktor ini berasal dari dalam tubuh pekerja sebagai reaksi terhadap faktor beban kerja eksternal.
 - a. Faktor Somatis: Faktor-faktor somatis mencakup jenis kelamin, usia, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, dan status gizi.
 - b. Faktor Psikis: Faktor-faktor psikis meliputi motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan.

Dari penjelasan para ahli mengenai faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang berkontribusi terhadap beban kerja, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan beban kerja yang berasal dari dalam tubuh pekerja sendiri, sementara faktor eksternal terkait dengan situasi dan lingkungan di tempat pekerja melakukan tugasnya.

2.1.4.3 Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo dalam (Ahmad, 2019), indikator beban kerja adalah:

1. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud mengacu pada pemahaman yang baik dari seorang karyawan terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menyediakan dan mengenalkan Standar Prosedur Operasional (SOP) kepada semua elemen di dalam organisasi.

2. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SOP) dapat mengurangi beban kerja yang dialami oleh karyawan.

3. Waktu yang Harus Dicapai

Diperlukan pengaturan waktu untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan volume yang berbeda-beda untuk setiap karyawan.

2.1.4.4 Dampak Beban Kerja

Menurut Diana (2019) beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan hal-hal seperti:

1. Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat dan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki tenaga kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena pekerja merasa kewalahan dan kelelahan yang berakibat menurunnya konsentrasi, pengawasan diri, dan akurasi kerja. Dampaknya hasil kerja yang diberikan tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena pelanggan tidak puas dengan hasil kerja yang diberikan atau hasil kerja tidak sesuai harapan para pelanggan.

3. Kenaikan tingkat absensi

Pekerja yang memiliki beban kerja terlalu banyak akan merasa kelelahan dan akhirnya sakit. Hal ini akan berdampak pada tingkat absensi karyawan. ketidakhadiran pekerja akan memengaruhi kinerja organisasi.

2.1.5 Stres Kerja

2.1.5.1 Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan respons tubuh terhadap situasi tekanan yang dihadapi. Berbagai situasi atau peristiwa dalam kehidupan dapat menyebabkan stres. Stres sering muncul ketika seseorang menghadapi hal-hal baru, tak terduga, atau mengancam, atau ketika seseorang merasa memiliki sedikit kendali atas situasi tertentu. Stres adalah pengalaman umum yang dialami oleh orang di seluruh dunia. Menurut Nusran (2019), stres dapat didefinisikan sebagai keadaan internal yang diakibatkan oleh tuntutan fisik, lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Stres kerja muncul sebagai akibat dari tekanan yang diterima dalam pekerjaan dan keluarga, yang menyebabkan peristiwa-peristiwa yang menghasilkan reaksi emosional, yaitu stres kerja.

- Menurut teori para ahli seperti yang disampaikan oleh Safitri & Astutik (2019), Robbins menyatakan bahwa stres kerja adalah kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, pemikiran, dan kondisi fisik seseorang. Rivai, sejalan dengan pernyataan tersebut, dalam Safitri & Astutik (2019) mengatakan bahwa stres kerja menciptakan ketidakseimbangan antara fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi individu. Kristiani & Pangastuti (2019) menjelaskan bahwa stres kerja adalah perasaan tekanan yang dirasakan ketika seseorang sedang tertekan dalam menghadapi pekerjaan. Stres dapat terlihat melalui ketidakstabilan emosi, perasaan tidak tenang, dan keinginan untuk menyendiri. Stres juga merupakan karakteristik kepribadian karyawan, di mana hal ini terjadi ketika semua aspek pekerjaan tidak seimbang.

Menurut Vanchapo (2020), definisi stres kerja adalah keadaan emosional yang timbul akibat ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan yang dihadapi. Stres kerja juga dapat diartikan sebagai kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, pemikiran, dan kondisi seorang karyawan. Stres kerja adalah kondisi dinamis di mana individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan oleh individu tersebut dan hasilnya

dianggap tidak pasti dan penting; stres lebih sering dikaitkan dengan tuntutan dan sumber daya (Robbins & Judge, 2019).

Menurut Iskamto (2021), stres adalah salah satu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, pemikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang berat dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan kerjanya. Dampak dari stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat memengaruhi kinerja mereka. Orang yang mengalami stres akan merasakan kekhawatiran yang berat, dan hal ini dapat membuat mereka mudah tersinggung serta menunjukkan sikap yang tidak kooperatif.

Meskipun ada berbagai definisi yang diajukan oleh para ahli, inti dari stres kerja selalu berkisar pada reaksi fisik, psikologis, dan respons adaptif perilaku individu terhadap kesenjangan antara keinginan dan kemampuan individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang dihadapinya. Dengan demikian, stres kerja dapat diartikan sebagai respons emosional yang timbul dari dalam diri individu berdasarkan cara individu menilai tekanan atau beban yang diterima, akibat ketidakseimbangan antara potensi individu dan tuntutan pekerjaan serta tujuan organisasi.

Stres adalah respons adaptif terhadap ancaman yang disadari atau tidak disadari. Stres merupakan hasil dari ancaman yang dirasakan dan tidak berhubungan dengan kondisi lingkungan yang sebenarnya. Stres kerja dipicu oleh ketidaknyamanan individu yang dapat memengaruhi emosi. Pada umumnya, stres terjadi karena ketegangan yang mempengaruhi emosi, pemikiran, dan kondisi fisik seseorang (Siagian, 2018).

2.1.5.2 Penyebab Stres

Berikut adalah faktor-faktor penyebab stres kerja menurut Sulastri (2020):

1. **Penyebab Fisik:** Kebisingan yang terus-menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang. Kelelahan juga dapat menyebabkan stres karena kemampuan kerja menurun. Penggeseran kerja yang sering terjadi juga dapat menimbulkan stres karena mengganggu kebiasaan lama. Jet lag, yang disebabkan oleh perubahan zona waktu, juga dapat menyebabkan stres. Selain

itu, suhu dan kelembapan yang tidak nyaman di tempat kerja juga dapat mempengaruhi tingkat stres.

2. **Beban Kerja:** Beban kerja yang terlalu besar dapat menyebabkan ketegangan dan stres. Hal ini bisa terjadi jika tingkat keahlian yang dibutuhkan terlalu tinggi, kecepatan kerja yang terlalu cepat, atau volume kerja yang terlalu banyak.
3. **Sifat Pekerjaan:** Situasi baru dan tidak familiar dalam pekerjaan atau organisasi dapat menimbulkan tekanan dan stres. Ancaman pribadi yang ketat dan pembatasan kebebasan juga dapat menyebabkan stres. Ketidakjelasan tentang tugas yang harus dilakukan (ambiguity) dapat menyebabkan kebingungan dan keraguan, serta kurangnya umpan balik yang jelas tentang kinerja dapat membuat karyawan tidak puas dan merasa tertekan.
4. **Kebebasan:** Meskipun kebebasan dalam pekerjaan dianggap positif, ada karyawan yang merasa tidak nyaman dengan kebebasan tersebut. Ketidakpastian dan rasa tidak mampu mengambil keputusan yang tepat dapat menjadi sumber stres bagi mereka.
5. **Kesulitan Personal:** Kesulitan yang dialami di rumah, seperti konflik dalam hubungan suami-istri, masalah keuangan, atau perceraian, dapat memengaruhi kinerja dan menyebabkan stres.

2.1.5.3 Indikator Stres Kerja

Berikut adalah indikator-indikator stres kerja menurut Afandi (2021):

1. **Tuntutan Tugas:** Stres yang terkait dengan pekerjaan seperti kondisi kerja, tata kerja, dan lokasi fisik.
2. **Tuntutan Peran:** Tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai akibat dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi.
3. **Tuntutan Antarpribadi:** Tekanan yang timbul akibat interaksi dengan rekan kerja atau karyawan lain di dalam lingkungan kerja.
4. **Struktur Organisasi:** Gambaran organisasi yang ditandai dengan kurangnya kejelasan tentang jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.

5. Kepemimpinan Organisasi: Gaya manajemen yang diterapkan dalam organisasi. Beberapa pihak di dalamnya dapat menciptakan iklim organisasi yang menimbulkan ketegangan, ketakutan, dan kecemasan.

Dengan demikian, indikator-indikator ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres kerja pada individu di lingkungan kerja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Pengarang	Metode	Hasil
1.	Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank XYZ Kantor Cabang Fatmawati	Eka Wati Nurul Alifah (2020)	Metode analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.	Berdasarkan dari hasil uji keseluruhan variabel, diketahui terjadi hubungan atau pengaruh yang negatif serta cukup besar dari variabel stress kerja dan variabel beban kerja kepada variabel kinerja karyawan.
2.	Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sinar Telekom Tbk Medan Kota	Bunga Hidayah Payo (2019)	Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan asosiatif. Data diperoleh melalui kuersioner, wawancara dan studi dokumentasi	Hasil penelitian diketahui stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja pada PT. Sinar Telekom Tbk Medan Kota.

3.	Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Bank Sumut Cabang Koordinator Lima Puluh	Dicky Fadillah Ali (2022)	Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif, asosiatif dan regresi linier berganda. Pengumpulan data diperoleh melalui kuersioner, wawancara dan studi dokumentasi.	Terdapat pengaruh positif yang berasal dari stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, apabila stres kerja dan beban kerja meningkat maka tingkat dari kinerja yang diberikan karyawan akan mengalami peningkatan.
4.	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Sucofindo Cabang Bandung	Zaid Apriansyah (2020)	Penelitian ini Menggunakan 53 sampel Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan koesioner kepada responden, Teknik analisis data yang digunakan berupa uji validitas, reliabilitas, uji F dan uji t	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh negatif pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sucofindo Cabang Pekanbaru. Dari Hasil Penelitian diketahui bahwa variabel stres kerja (X) mempunyai hubungan dengan variabel kinerja karyawan (Y) berpengaruh signifikan dan positif.

5.	Pengaruh Beban kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Mido Pekanbaru	Sari Yolanda (2020)	Penelitian ini menggunakan sample sebanyak 34 orang karyawan, pengumpulan data dilakukan dengan Teknik nobpraility sampling dengan metode sensus sehingga seluruh populasi pada penelitian ini dijadikan sample penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV. Mido Pekanbaru
6.	Pengaruh stres kerja, konflik kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.	Lestari Muji Wahyu, Liana Lie, Aquinia Ajeng (2020).	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei.	Hasil penelitian ini diketahui bahwa stres kerja, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber: Penulis (2023)

2.3 Kerangka Berpikir

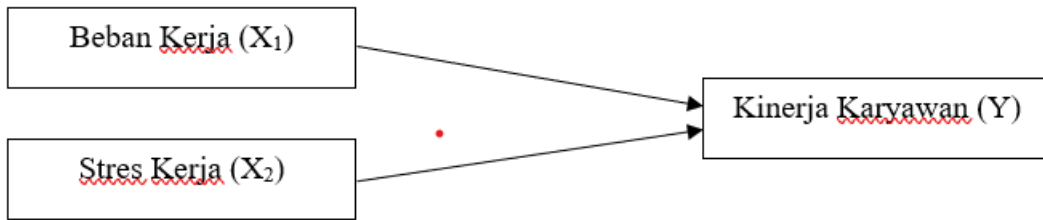
Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja. Kinerja merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Usaha untuk meningkatkan kinerja adalah dengan memperhatikan tingkat beban kerja. Beban kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja namun beban yang terlalu berlebihan dapat menimbulkan penurunan kinerja. Terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan disebabkan karena keterbatasan waktu yang singkat dan bisa juga karena kekurangan pegawai dalam suatu perusahaan.

Beban kerja dan stres kerja diletakan pada urutan yang sama guna untuk melihat sejauh mana masing-masing variabel memengaruhi kinerja karyawan. Ketika beban kerja dijadikan variabel independen, peneliti ingin melihat sejauh mana beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam hal ini, peneliti ingin mengetahui apakah semakin tinggi beban kerja, apakah kinerja karyawan cenderung meningkat atau menurun. Sementara itu, ketika stres kerja dijadikan variabel independen, peneliti ingin melihat sejauh mana stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Peneliti ingin mengetahui apakah semakin tinggi tingkat stres kerja, apakah kinerja karyawan cenderung meningkat atau menurun.

Dengan meletakkan beban kerja dan stres kerja dalam urutan yang sama, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih lengkap tentang faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja karyawan. Keduanya adalah variabel independen yang mungkin saling terkait atau memiliki pengaruh sendiri-sendiri terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, dengan menggabungkan kedua variabel independen dalam analisis regresi, peneliti dapat mengevaluasi sejauh mana masing-masing variabel mempengaruhi kinerja karyawan dan mungkin melihat apakah ada interaksi antara beban kerja dan stres kerja yang memengaruhi kinerja karyawan secara bersama-sama.

Berdasarkan Cognitive-Mediational Theory of Stress dan *Job Demand-Resources Theory* mengenai penjelasan hubungan antara variabel beban kerja, variabel stres kerja dan variabel kinerja karyawan diatas, dapat dirumuskan beban kerja dan stres kerja dapat memengaruhi kinerja dari karyawan pada sebuah

organisasi, maka digambarkan kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber: Data Peneliti (2023)

Berikut keterangan kerangka penelitian ini yang digambarkan pada gambar 2.1:

1. **Beban Kerja** menjadi variabel independen atau sebagai variabel bebas yang tidak memiliki ikatan pada variabel lain.
2. **Stres kerja** menjadi variabel independen atau sebagai variabel bebas yang tidak memiliki ikatan pada variabel lain.
3. **Kinerja karyawan** menjadi variabel dependen atau sebagai variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Karyawan sering menghadapi situasi di mana mereka harus menyelesaikan beberapa tugas secara bersamaan. Tugas-tugas ini memerlukan waktu, energi, dan sumber daya lain untuk diselesaikan. Ketika ada beban kerja dengan sumber daya yang terbatas, hal ini dapat menyebabkan penurunan kinerja. Karyawan dapat mengalami penurunan daya tahan dan merasa tertekan. Perasaan tertekan ini dapat membuat seseorang menjadi tidak rasional, cemas, tegang, sulit berkonsentrasi pada pekerjaan, dan kehilangan kepuasan dalam melakukan tugas. Namun, jika seseorang melihat tugas yang diberikan sebagai tantangan yang dapat diatasi, meskipun berat, mereka masih dapat merasa senang dengan pekerjaan tersebut. Sebaliknya, jika tugas yang berlebihan dirasakan sebagai beban, lama kelamaan mereka akan mengalami kelelahan, baik secara fisik maupun mental, yang dapat

mengurangi kinerja. Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arfani (2020), Astuti & Lesmana (2019) yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja.

H1: Beban kerja (X_1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)

2.4.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Stres memiliki potensi untuk berperan secara fungsional atau merusak dalam prestasi kerja seseorang. Secara sederhana, stres dapat mendorong atau mengganggu pelaksanaan tugas, tergantung pada sejauh mana tingkat stres, keberadaan tantangan dalam pekerjaan, dan tingkat prestasi kerja. Jika tingkat stres menjadi terlalu tinggi, maka kinerja kerja akan terpengaruh negatif karena stres mengganggu pelaksanaan tugas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Prayogi & Siregar (2019) juga mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

H2: Stres kerja (X_2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)