



BAB II

KAJIAN PUSTAKA



Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Landasan Teoritis

1. Stres Kerja

a. Definisi Stres Kerja

Stres kerja menurut Ahmed (2013) dalam jurnal Setyawati, *et al.*, (2018), menjelaskan bahwa stres kerja sebagai respon seseorang yang timbul karena kekuatan lingkungan yang mempengaruhi kinerja karyawan, karena dapat menimbulkan ancaman bagi kinerja karyawan. Stres terkait pekerjaan dapat merugikan perusahaan. Menurut Robbins dan Kurt (2010) dalam Asih, *et al.*, (2018), stres itu dipengaruhi oleh banyak hal contohnya stres yang disebabkan oleh permintaan dan ketidakseimbangan Sumber daya pribadi, semakin besar kesenjangan semakin besar tekanan pada individu dan semakin menimbulkan ancaman. Stres adalah respon negatif dari karyawan yang merasakan tekanan berlebihan pada mereka karena beberapa alasan seperti terlalu banyak persyaratan dari perusahaan atau atasan serta hambatan dan peluang. Menurut Spielberger, Charles D. (2003) dalam Wartono (2017), bahwa stres kerja dapat diartikan sebagai gangguan dan perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Stres Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja menurut Akbar (2017), yaitu:

1. Tingginya tuntutan dalam bekerja terhadap tanggung jawab atas orang lain
2. Minimnya kelompok kerja yang memadai
3. Lingkungan dalam bekerja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Berbagai macam tugas yang diberikan
5. Gaya pemimpin di dalam perusahaan

Stres kerja ialah suatu kondisi yang wajar dialami karyawan karena itu adalah reaksi yang timbul alami dalam diri manusia yang menjadi bagian keseharian manusia tanpa bisa dikontrol. Terutama dalam menghadapi zaman dimana segala aspek mengalami kemajuan serta menghadapi aktivitas atau kerjaan yang wajib dikerjakan. Di satu sisi beban kerja unit organisasi semakin meningkat maka biasanya karyawan akan menghadapi masalah seperti ini cenderung merasa capek sebab memaksakan diri untuk tetap bergeming atau bertahan di tempat kerja sepanjang hari.

c. Gejala-gejala Stres Kerja:

Gejala gejala yang menyatakan tentang gejala stres kerja oleh Wirawan (2010) dalam Asih, *et al.*, (2018), yaitu:

1. Bibir dan kerongkongan terasa kering, sulit dalam bernafas, mengalami sakit pada kepala, sulit tidur, sering merasa deg-degan, kurangnya nafsu makan, merasakan bosan, siklus datang bulan juga berubah-ubah.
2. Tidak fokus pada suatu hal, menurunnya semangat dalam bekerja atau kinerja yang menurun, mudah emosi, ceroboh, mudah cemas, tidak percaya diri, ragu-ragu, inovatif yang menurun, pelupa.
3. Bimbang, mudah khawatir, meningkatnya emosi yang tidak stabil, keputusasaan, frustrasi dan cemas.
4. Pelupa, tidak cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah, kinerja yang menurun, tidak focus, menurunnya kreatifitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Indikator Stres Kerja:

Indikator stres kerja menurut Afandi (2018) dalam Qoyyimah, *et al.*, (2019), yaitu:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja, letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan”.

2. Beban Kerja

a. Definisi Beban Kerja

Beban kerja menurut Hayati (2011) dalam jurnal (Lestari dan Ratnasari (2018) Lestari dan Ratnasari (2018) dapat dimaksud seperti perbedaan antara kemampuan atau kapasitas karyawan dan salah satu kewajiban yang harus dilakukan. Jenis beban kerja lainnya adalah beban kerja kuantitatif dan Kualitatif. Beban kerja bisa dihitung dengan indikator, seperti memenuhi salah satu tujuan agar tercapai, situasi dalam bekerja dan standar kerja. Beban kerja yang tinggi juga akan membuat para karyawan mengalami ketegangan di dalam dirinya dan menyebabkan stres menurut Danang (2012) dalam jurnal Sofiana, *et al.*, (2019). Beban kerja ialah kondisi kerja dan berbagai macam tugas pekerjaan harus diselesaikan



sebelum batas waktu yang ditentukan dan Beban kerja berasal dari hubungan dalam kebutuhan lingkungan karyawan bekerja, menurut Munandar (2001) dalam jurnal Sofiana, *et al.*, (2019). Beban kerja yang terlalu tinggi juga menyebabkan kelelahan fisik dan mental serta emosi yang tidak stabil mudah marah dan tidak bisa mengontrol emosi, mengalami sakit fisik seperti sakit kepala atau gangguan dalam pencernaan. Pada saat yang sama jika beban yang rendah dapat membuat seseorang merasakan jenuh dikarenakan terlalu sedikit tugas atau kerjaan yang diberikan, pekerjaan sehari-hari menjadi membosankan menyebabkan seorang karyawan mengalami kurangnya kepedulian atasan atas pekerjaan yang diberikan (Wijaya, 2017)

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja seorang karyawan terjadi karena beberapa faktor menurut Tarwaka (2004) dalam jurnal Sofiana, *et al.*, (2019), terdapat dua faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu:

1. Faktor Eksternal ialah beban kerja yang datang dari luar tubuh seorang karyawan itu sendiri, aspek beban kerja eksternal sering juga dibidang stressor, berikut beberapa contoh beban kerja eksternal yaitu:

a) Tugas-tugas (*tasks*)

Tugas yang biasanya bersifat fisik seperti tempat untuk bekerja, stasiun kerja serta fasilitas pekerjaan, keadaan saat bekerja, cara bekerja. Ada juga tugas bersifat secara mental semacam kerumitan pekerjaan serta kewajiban dan tanggungan tugas dalam pekerjaannya.



b) Organisasi Kerja

Organisasi kerja yang berpengaruh terhadap beban kerja seperti kerja shift, shift malam, kewajiban dan tanggung jawab tugas yang diberikan, rentang waktu dalam bekerja dan waktu untuk beristirahat

c) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang bisa menyebabkan beban kerja termasuk dalam beban tambahan yang ditimbulkan oleh lingkungan kerja, contohnya lingkungan kerja fisik seperti pencahayaan, kekaduahan dan getaran mekanis untuk lingkungan biologis seperti kuman dan virus selanjutnya ada lingkungan kerja psikologis seperti penugasan para karyawan yang bekerja.

2. Faktor Internal ialah seperti faktor dari seorang karyawan itu sendiri karena respon beban kerja eksternal. Reaksi ini disebut tekanan, berikut ringkasnya faktor internal terdiri dari:

- Faktor somatik yaitu jenis kelamin, usia, kesehatan.
- Faktor psikis yaitu ada motivasi atau semangat, keyakinan, ambisi dan kepuasan.

c. Dampak Beban Kerja

Dampak Beban Kerja Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, Beban kerja juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan menurut Irawati dan Carrollina (2017), yaitu:

1. Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga kerja tidak sesuai dengan standar.

2. Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

3. Kenaikan Tingkat Absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

d. Indikator Beban Kerja

Indikator Beban Kerja menurut Putra (2012) dalam Sudiyanto (2020), yaitu:

1. Target Yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya mendapatkan pelanggan. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.

2. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat melayani pelanggan, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti harus bekerja diluar jam kerja atau lembur.



3. Standar Pekerjaan

Standar kerja adalah perilaku atau hasil minimum yang diharapkan dapat dicapai oleh seluruh karyawan. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam manajemen sumber daya manusia pada perusahaan, oleh sebab itu lingkungan kerja perlu diperhatikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Kinerja Karyawan

a. Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya (Mangkunegara, 2013 dalam jurnal Arfani dan Luturlean, 2018). Menurut masram di dalam jurnal Partika, *et al.*, (2020), kinerja itu adalah hasil kerja pegawai saat melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab dan dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas. Kinerja ialah hasil kerja yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen serta berperan penting dalam kontribusi ekonomi, menurut (Wibowo, 2017). Kinerja karyawan adalah hal yang penting dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaana, untuk menghasilkan kinerja yang baik dibutuhkan sumber daya yang optimal meskipun perusahaan telah memiliki rencana yang tersusun dengan baik tetapi seorang karyawan tidak melakukan pekerjaannya dengan baik dan maksimal dan tidak adanya semangat dalam melaksankan tanggung jawabnya maka semua rencana yang telah direncanakan akan tidak berjalan dengan baik dan tidak sesuai dengan tujuan (Muis, *et al.*, 2018).

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Ⓒ Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mahmudi dalam Samsuddin (2018), yaitu:

1. Faktor Personal atau Individu

Wawasan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen dalam setiap pribadi atau individu

2. Faktor Kemimpinan

Kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan pemimpin atau atasan.

3. Faktor Team

Semangat dan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja atau team, kepercayaan terhadap sesama rekan kerja serta kekompakan rekan kerja

4. Faktor Sistem

Sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan dari perusahaan, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.

d. Cara-cara Meningkatkan Kinerja Karyawan

Berikut cara-cara meningkatkan kinerja karyawan menurut Tjiptoherijanto (2008) dan Panjaitan (2018), yaitu:

1. Diagnosis

Diagnosis yang berguna dapat dilakukan secara informal oleh setiap individu yang tertarik untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja. Berikut ada beberapa cara dapat berupa: refleksi, mendengarkan komentar -



komentar orang lain tentang mengapa segala sesuatu terjadi, dan mencatat atau menyimpan catatan harian kerja yang dapat membantu memperluas pencarian manajer

penyebab - penyebab kinerja.

2. Pelatihan

Pelatihan dapat membantu manajemen bahwa pengetahuan ini digunakan dengan tepat.

3. Tindakan

Tidak ada program dan pelatihan yang dapat mencapai hasil sepenuhnya tanpa dorongan untuk menggunakannya. Analisis atribusi kausal harus dilakukan secara rutin sebagai bagian dari tahap - tahap penilaian kinerja formal.

e. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator-indikator kinerja karyawan menurut Rivai (2014) dalam Arfani dan Leturlean (2018), yaitu:

a. Kuantitas

Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses ataupun pelaksanaan kegiatan ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan dan juga dicapai.

b. Kualitas

Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk output yang harus dihasilkan.



c. Ketetapan waktu

- 1. Sesuai tidaknya dengan target waktu yang sudah ditentukan. Waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian sesuai kegiatan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Jurnal & Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1. Alpin Neksan 2. Muhammad Wadud 3. Susi Handayani	Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera	Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Grup Global Sumatera.
1. Moh Rizal Arfani 2. Bachruddin Saleh Luturlean	Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Sucofindo Cabang Bandung	Beban Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Sucofindo Cabang Bandung.
1. Yudha Adityawarman 2. Bunasor Sanim 3. Bonar M Sinaga	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot.
1. Milafatul Qoyyimah 2. Tegoeh Hari Abrianto 3. Siti Chamidah	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun	Beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun.
1. Demak Claudia Yosephine Simanjuntak 2. Arfi Hafiz Mudrika	Pengaruh stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Jasa marga	Beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Hak cipta milik KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Andre Syahputra Tarigan	(persero) tbk cabang belmera	karyawan PT. Jasa Marga (Persero) TBK, Cabang Belmera, Medan.
4. Milafatul Qoyyimah	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja	Stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja
2. Tegoeh Hari Abrianto 3. Siti Chamidah	Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun	karyawan bagian produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun
5. Demak Claudia Yosephine Simanjuntak 6. Arfi Hafiz Mudrika 7. Andre Syahputra Tarigan	Pengaruh stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Jasa marga (persero) Tbk cabang belmera	Stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Jasa Marga (Persero) TBK, Cabang Belmera, Medan.
1. Usailan Oemar 2. Leo Gangga	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyuasin	Hubungan/ korelasi antara stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi
		Banyuasin menunjukkan adanya hubungan/korelasi yang bersifat kuat dan positif.
Tri Wartono	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother And Baby)	Terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Majalah Mother And Baby.
Fahat Duwi Prastiyo	Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Jne Cabang Madiun	Ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Madiun.

Sumber: Data diolah, 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta

Instansi

IBIKKG

Instansi

Bisnis dan

Informatika

Kwik Kian Gie)

Institut

Bisnis dan

Informatika

Kwik Kian

Gie

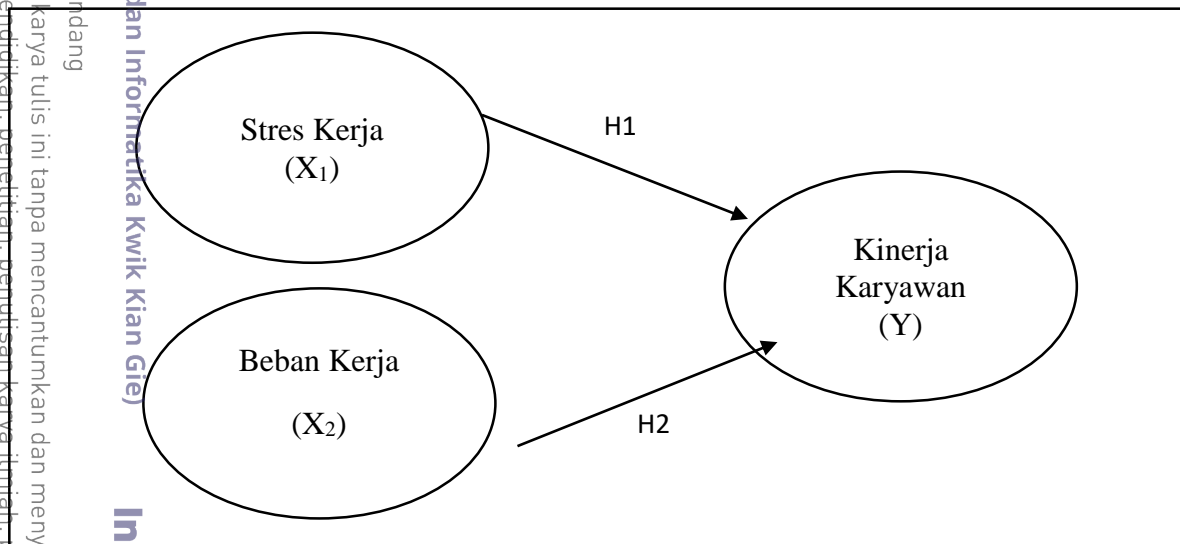
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Kerangka Pemikiran

Penelitian terdahulu yang dilakukan Oemar dan Gangga (2017), yaitu Hubungan/ korelasi antara stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Banyuwasin menunjukkan adanya hubungan/korelasi yang bersifat kuat dan positif dan Penelitian terdahulu yang dilakukan Adityawarman *et al.*, (2016), yaitu Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah, 2021

D. Hipotesis Penelitian

Dari Kerangka Pemikiran yang ada di atas, maka hipotesis yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

H₁: Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

H₂: Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

1. Pelanggaran atau pelanggaran atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie