

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS

A. Kinerja

1. Pengertian Kinerja.

Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Hal ini menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya.

“Kinerja adalah ada tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kekuasaan dan kontribusi ekonomi”. (Armstrong dan Baron dalam Wibowo, 2017:2).

Couitt, LePine, dan Wesson (dalam Wibowo 2017:2) mengemukakan “bahwa kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi”.

Pendapat lain memandang kinerja sebagai cara untuk memastikan bahwa pekerjaan individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja efektif dengan memberikan perhatian pada tujuan, ukuran, dan penilaian. (Cascio dalam Wibowo 2017:2).

Pendapat lain juga menyatakan “bahwa kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang berkaitan dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi dan kriteria lain dari efektivitas” (Gibson, et al dalam Wibowo 2017:2).

Menurut Moeheriono (dalam Nabawi 2019:172) “*performance* sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.

Mangkunegara (dalam Ernika D 2016) menyebutkan, “faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi.

Proses kinerja organisasional dipengaruhi oleh banyak faktor”.

Hersey, Blanchard, dan Johnson menggambarkan hubungan antara kinerja dengan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam bentuk satelite model.

Menurut satelite model, kinerja organisasi diperoleh terjadinya integrasi dan faktor-faktor pengetahuan, sumber daya bukan manusia, posisi strategis, proses sumber daya manusia dan struktur.

“Menurut Wibowo (2014:7), “Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya”.

Menurut Gibson, et al (dalam Indrasari 2017:54) ada tiga perangkat variabel yang mempengaruhi perilaku dan prestasi kerja atau kinerja, yaitu:

- a. Variabel individual, terdiri dari:
 - 1) Kemampuan dan keterampilan: mental dan fisik.
 - 2) Latar belakang: keluarga, tingkat sosial, dan pendidikan.
 - 3) Demografis: umur, asal - usul, dan jenis kelamin.

- b. Variabel organisasional, terdiri dari:
 - 1) Sumber daya
 - 2) Kepemimpinan
 - 3) Imbalan
 - 4) Struktur
 - 5) Desain pekerjaan
- c. Variabel psikologis, terdiri dari:
 - 1) Persepsi
 - 2) Sikap
 - 3) Kepribadian
 - 4) Belajar
 - 5) Motivasi

3. Cara Memaksimalkan Kinerja

Perbaikan kinerja perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk dapat mencapai hasil seperti yang diharapkan di masa depan. Untuk itu diperlukan Langkah yang tepat untuk dapat mencapai kinerja maksimal. Pada tingkat organisasi diperlukan adanya organisasi yang selalu terdorong untuk mencapai kinerja tinggi. Namun, organisasi dijalankan oleh sejumlah sumber daya manusia pada berbagai tingkatan dengan peranan masing - masing.

Sumber daya manusia dituntut untuk memberikan kontribusi sebesar - besarnya bagi pencapaian organisasi. Untuk itu segenap sumber daya manusia perlu digerakkan untuk memaksimalkan kinerja mereka.

“Manajer dan pemimpin organisasi perlu mempunyai kemampuan mengembangkan hubungan baik dengan orang lain dan menangani situasi secara efektif. Memaksimalkan kinerja akan membantu mengenal isyarat yang memberi wawasan tentang bagaimana perasaan diantara atasan dan bawahan, serta mengembangkan cara mendekati situasi sehingga mencapai standar tinggi”. (Seymour dan Shervington dalam Wibowo 2017:260)

Manajer dan pimpinan organisasi harus mengembangkan pemikiran tentang bagaimana memperbaiki kinerja organisasi, memperbaiki kinerja mereka sendiri dan membantu bawahan mereka untuk memperbaiki diri.

Adapun langkah - langkah dalam memaksimalkan kinerja, antara lain:

a. Memperbaiki kinerja organisasi

Untuk dapat memperbaiki kinerja organisasi, manajer dan pimpinan perlu mengetahui keterampilan utama apa yang diperlukan, meningkatkan rasa percaya diri, dapat menentukan tujuan dan sasaran yang jelas, serta dapat mengelola fleksibilitas pribadi mereka.

b. Memperbaiki kinerja sendiri

Apabila kita fokus pada kinerja kita, maka kita akan melihat perbaikan dalam hasilnya. Untuk mendapatkan hasil kinerja maksimal kita perlu tahu bagaimana cara belajar, mampu mengelola emosi, bersedia melatih diri sendiri, mampu memvisualisasikan, dapat menemukan pendekatan terbaik, dapat membebaskan sumber daya internal, menghilangkan kebiasaan buruk, menganalisis masalah, dan dapat mengatur waktu dengan baik.

c. Membantu orang lain menjadi lebih baik

Dalam setiap organisasi tanpa memandang bentuk, usaha, dan kepemilikannya, hasil kerjanya tidak mungkin dapat dicapai sendiri oleh pemimpin maupun manajer. Mereka tentu memerlukan bantuan dan dukungan orang lain, terutama dari bawahannya dan anggota timnya. Sementara itu, tidak semua bawahan mempunyai kompetensi,

keterampilan, dan perilaku yang memadai untuk menjalankan pekerjaannya. Karena itu menjadi kewajiban seorang pemimpin atau manajer untuk membantu bawahannya agar meningkatkan kemampuannya, sehingga dapat memberikan kinerja yang lebih baik. Pada gilirannya, bawahan akan dapat memberikan kontribusi lebih besar bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.

Dalam dunia yang semakin penuh dengan persaingan, semakin diperlukan keterampilan dalam berinteraksi dengan orang lain. Dengan kata lain, seorang pemimpin atau manajer diharapkan memiliki *interpersonal skill* dalam berhubungan dengan bawahannya maupun rekan sekerjanya.

4. Penilaian kinerja

“Penilaian kinerja adalah proses dimana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja menjawab pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu”. (Bacal dalam Wibowo 2017:187)

Penilaian kinerja adalah suatu metode formal untuk mengukur seberapa baik pekerja individual melakukan pekerjaan dalam hubungan dengan tujuan yang diberikan. Maksud utama penilaian kinerja adalah mengkomunikasikan tujuan personal, memotivasi kinerja baik, memberikan umpan balik konstruktif, dan menetapkan tahapan untuk rencana pengembangan yang efektif. (*Harvard Business Esentials* dalam Wibowo 2017:188)

Menurut Allen (dalam Wibowo 2017:192) proses penilaian kinerja yang berhasil terletak pada beberapa dasar utama, yaitu *timing*, *clarity*, dan *consistency*.

- a. *Timing*. Penilaian kinerja harus diatur oleh kalender, bukan jam. Manajer harus melakukan paling tidak dua kali pertemuan formal

- dengan pekerja setiap tahun. Sekali di awal pada waktu melakukan perencanaan dan di akhir pekerjaan sekali lagi untuk nilai hasil. Diantara kedua periode tersebut, manajer harus melatih pekerjanya setiap hari.
- b. *Clarity*. Kita tidak dapat menilai seberapa baik pekerja melakukan pekerjaan sampai jelas tentang apa sebenarnya pekerjaan itu. Setiap pekerjaan mempunyai lima sampai enam tanggung jawab kunci. Apabila belum jelas di awal tahun, maka perlu duduk bersama untuk merumuskan sebelum memulai menilai seberapa baik pekerja menjalankan tugasnya.
 - c. *Consistency*. Proses penilaian yang efektif mengikat langsung dengan *mission statement* dan nilai - nilai organisasi. Apa yang tercantum dalam penilaian kinerja harus sama dengan apa yang terdapat dalam *mission statement*.

5. Indikator Kinerja

Indikator kinerja terkadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja, tetapi banyak pula yang membedakannya. Pengukuran kerja berkaitan dengan hasil yang dapat dikuantitatifkan dan mengusahakan data setelah kejadian.

Sementara itu indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat diterapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja juga menganjurkan sudut pandang prospektif daripada retrospektif.

Terdapat tujuh indikator kinerja. Dua diantaranya mempunyai peran sangat penting, yaitu tujuan dan motif. Kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif. Dengan demikian, tujuan dan motif menjadi indikator utama kinerja. Adapun ketujuh indikator tersebut menurut Wibowo (2017:86) adalah sebagai berikut:

a. Tujuan

Tujuan merupakan keadaan berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai.

b. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.

c. Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

d. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan.

e. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

f. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan

tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintensif.

g. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat

B. Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah tugas - tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada seorang karyawan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Sunyoto (dalam Fransiska dan Tupti 2020:226) beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda.

Menurut Siswanto (2017:38) “Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi”.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Dalam menganalisis beban kerja, suatu lembaga/perusahaan tentunya memiliki harapan agar beban yang diampu seorang karyawan tidak memberatkan dan sesuai dengan kompetensi seorang karyawan pada umumnya. Untuk itu, perusahaan hendaknya memerhatikan faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja, antara lain:

a. Faktor internal

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan, (faktor somatic) dan motivasi, kepuasan, keinginan, atau persepsi (faktor psikis).

Jenis kelamin, usia, postur tubuh, dan status kesehatan adalah hal yang dipertimbangkan oleh perusahaan/lembaga/institusi dalam memberikan tanggung jawab suatu pekerjaan. Selain faktor fisik yang mempengaruhi beban kerja, faktor psikis yang berupa motivasi, kepuasan, keinginan, dan persepsi juga akan ikut mempengaruhi beban kerja. Motivasi seseorang akan sangat menentukan kualitas kerjanya. Motivasi kerja yang rendah tentunya dapat menyebabkan

seorang pekerja melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan/lembaga/instansi. Motivasi yang diungkapkan Ernest J. Mc Cormick (dalam Koesomowidjojo 2017:27) didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Motivasi kerja inilah yang akan membangkitkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan sebelumnya. Motivasi bekerja yang dimiliki oleh karyawan akan berpengaruh pada bagaimana seorang karyawan mempersepsikan pekerjaannya sebagai suatu kewajiban yang memang secara sadar harus dilakukan atau dilakukan karena keterpaksaan mengingat kebutuhan akan pemenuhan diri terhadap upah/gaji/penghargaan perusahaan atas pekerjaan yang dilakukan.

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal dalam dunia kerja juga akan mempengaruhi beban kerja karyawan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti lingkungan kerja yang berhubungan dengan kimiawi, psikologis, dan lingkungan kerja secara fisik, tugas-tugas fisik yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, bahkan tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan, organisasi kerja yang teratur dalam menyelesaikan

pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, *shift* kerja, istirahat, perencanaan karir, hingga penggajian/pengupahan akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh masing-masing karyawan.

3. Aspek Beban Kerja

Koesoemowidjojo (2017:34) mengungkapkan kemampuan kerja yang berbeda-beda antara satu karyawan dengan karyawan lainnya membuat suatu organisasi melakukan perhitungan beban kerja yang dapat dipandang dari tiga aspek, yaitu aspek fisik, aspek mental, dan aspek penggunaan waktu. Perhitungan beban kerja dipandang dari aspek fisik adalah perhitungan beban kerja yang mendasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Perhitungan beban kerja dipandang dari aspek mental adalah perhitungan beban kerja yang mempertimbangkan aspek psikologis karyawan yang berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas kerja. Sementara itu, perhitungan beban kerja yang dipandang dari aspek penggunaan waktu adalah bagaimana karyawan memanfaatkan waktu untuk bekerja.

4. Indikator Beban Kerja

Untuk mengidentifikasi beban kerja, dalam dunia kerja dikenal beberapa indikator untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diemban oleh karyawan, menurut Koesomowidjojo (2017:33) indikator tersebut antara lain:

a. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik.

b. Penggunaan waktu kerja

Waktu kerja yang sesuai SOP tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

c. Target yang harus dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian, target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan.

C. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

“Stres kerja adalah respon yang dimiliki orang ketika dihadapkan dengan tuntutan dan tekanan kerja yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka dan menantang kemampuan mereka untuk mengatasinya, meski tekanan di tempat kerja tidak dapat dihindari karena tuntutan lingkungan kerja kontemporer. Tekanan yang dirasakan seharusnya dapat diterima oleh individu, bahkan dapat pula membuat pekerja tetap termotivasi, bekerja dan belajar, tergantung pada sumber daya yang tersedia dan karakteristik pribadi. Namun, ketika tekanan itu

menjadi berlebihan atau tidak terkendali, hal itu menyebabkan stres”. (Muhammad Saleh, et al 2020:49)

Menurut Handoko (2014:200), “Stres Kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang yang berlebihan akan mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugasnya.”

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan kondisi emosional seseorang terhadap berbagai penyebab timbulnya, ditandai dengan perubahan fisiologis dan perilaku seseorang dalam kehidupan.

2. Dampak Stres Kerja

Efek umum stres pada tubuh seperti sakit kepala, ketegangan, nyeri otot, nyeri dada, peningkatan denyut jantung dan tekanan darah, sistem kekebalan tubuh melemah, kelelahan/susah tidur, masalah perut dan pencernaan, gula darah tinggi, peningkatan kolesterol dan asam lemak dalam darah untuk sistem produksi energi.

Stres juga dapat mempengaruhi suasana hati atau pikiran, menjadi pelupa, mengalami kegelisahan, lekas marah, defensif, perubahan suasana hati, hipersensitivitas, kemarahan, serta mengurangi kemampuan berpikir jernih atau fokus.

Stres dapat menyebabkan insiden karena orang sering berada dalam kondisi kurang tidur, depresi, cemas, gelisah dan gugup, marah dan

gegabah. Ketika orang terlibat dalam perilaku ini ayau berada dalam kondisi emodional ini, mereka lebih cenderung untuk menjadi terganggu sejenak, merasa ditarik atau terisolasi dari orang lain, memiliki ledakan, dll.

“Menjadikan penderita stres mengabaikan tanggung jawab, membuat kesalahan dalam penilaian, menempatkan mereka di bawah tekanan fisik, dan meningkatkan potensi ketegangan dan koseleo. Stres jangka panjang atau kronis yang tidak bisa diobati telah dilaporkan berkaitan dengan kondisi kesehatan seperti kegelisahan, insomnia, nyeri otot, tekanan darah tinggi, sistem kekebalan tubuh melemah, penyakit jantung, depresi, dan kegemukan”. (CCOHS dalam Muhammad Saleh, et al 2020:61)

3. Mengatasi Stres Kerja

Sebelum mengatasi permasalahan stres pada seseorang adalah penting untuk mengetahui faktor penyebab utamanya dan mungkin saja diikuti oleh berbagai faktor lainnya yang saling mendukung.

Menurut Sukadiyanto (dalam Muhammad Saleh, et al 2020:61) beberapa cara untuk mengurangi stres kerja antara lain:

- a. Mengatur pola makan yang sehat dan bergizi.
- b. Memelihara kebugaran jasmani dengan berolahraga dengan durasi minimal 20 menit, dan frekuensinya 3 kali setiap minggu.
- c. Latihan pernapasan, menarik napas secara perlahan dan dalam yaitu menggunakan diafragma dan sesaat ditahan di perut, selanjutnya dikeluarkan secara perlahan pula.
- d. Latihan relaksasi.
- e. Melakukan aktivitas yang menggembirakan seperti berlibur.
- f. Menjalin hubungan yang harmonis.
- g. Menghindari kebiasaan yang jelek.
- h. Merencanakan kegiatan harian secara rutin.
- i. Memelihara tanaman dan binatang.
- j. Meluangkan waktu untuk diri sendiri dan keluarga.
- k. Menghindari diri dalam kesendirian.

Berikut adalah salah satu contoh penerapan prinsip-prinsip pencegahan stres kerja di Skandinavia, sebagai gambaran yang dapat diterapkan di lingkungan kerja:

- a. Kondisi kerja disesuaikan dengan kemampuan fisik dan mental pekerja
- b. Karyawan diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam desain situasi kerjanya sendiri, dan dalam proses perubahan dan pengembangan yang mempengaruhi pekerjaannya.
- c. Teknologi, organisasi kerja, dan konten pekerjaan dirancang sedemikian rupa sehingga karyawan tidak terpapar oleh ketegangan fisik atau mental yang dapat menyebabkan penyakit atau kecelakaan. Bentuk remunerasi dan distribusi jam kerja juga sepatutnya diperhitungkan.
- d. Pekerjaan yang memiliki tekanan tinggi, dikendalikan atau dibatasi dengan ketat, dihindari atau dibatasi.
- e. Pekerjaan harus memberikan peluang untuk berkreasi sesuai dengan ketentuan yang tidak merugikan, kontak sosial, dan kerja sama serta keterpaduan antara berbagai operasi kerja.
- f. Kondisi kerja harus memberikan peluang untuk pengembangan pribadi dan kejujuran, serta untuk penentuan nasib sendiri dan tanggung jawab profesional. (Michie dalam Muhammad Saleh, et al 2020:64)

4. Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Setiap pekerja adalah individu dengan kehidupan professional dan pribadinya yang membawa faktor berbeda dan dapat mempengaruhi reaksi terhadap kondisi di tempat kerja. Namun, menurut CCOHS (dalam Muhammad Saleh, et al 2020:50) ada beberapa faktor di tempat kerja yang telah terbukti mempengaruhi stres di tempat kerja. Diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2. Faktor Stres Kerja

Kategori Stresor Kerja	Contoh Sumber Stres
Desain Tugas	<ul style="list-style-type: none"> a. Beban kerja (kelebihan dan kekurangan) b. Kecepatan/variasi/kebermaknaan pekerjaan c. Waktu yang cukup untuk menyelesaikan tugas d. Otonomi e. <i>Shiftwork</i>/jam kerja f. Keterampilan atau kemampuan tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan g. Kurangnya pelatihan atau persiapan h. Kurangnya penghargaan i. Isolasi di tempat kerja
Peran dalam organisasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Konflik b. Ekspektasi pekerjaan/ambiguitas peran yang tidak pasti c. Tingkat tanggung jawab
Pengembangan karir	<ul style="list-style-type: none"> a. Di bawah/over promosi b. Keamanan/ketidak amanan pekerjaan c. Kurangnya peluang pengembangan karir, pertumbuhan, atau kemajuan d. Kepuasan kerja secara keseluruhan
Hubungan di tempat kerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawas b. Rekan kerja c. Ancaman kekerasan, pelecehan, dll d. Kurangnya kepercayaan e. Kurangnya sistem di tempat kerja yang tersedia untuk melaporkan dan menangani perilaku yang tidak dapat diterima

	f. Prasangka atau diskriminasi
Struktur organisasi/iklim/gaya manajemen	a. Partisipasi dalam pengambilan keputusan b. Pola komunikasi c. Sedikit pengakuan untuk kinerja pekerja yang baik d. Kurangnya sistem di tempat kerja yang tersedia untuk menanggapi masalah e. Tidak melibatkan karyawan saat mengalami perubahan organisasi f. Kurangnya keadilan yang dirasakan. Perasaan tidak adil memperbesar efek dari stres yang dirasakan pada kesehatan g. Kurangnya dukungan
<i>Balanced work-life</i>	a. Konflik peran/tanggung jawab b. Keluarga yang terpapar bahaya terkait pekerjaan
Kondisi/kekhawatiran di tempat kerja	a. Paparan kondisi yang tidak menyenangkan b. Paparan terhadap bahaya

Sumber: CCOHS (dalam Muhammad Saleh, et al 2020:50)

5. Indikator Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2014:204) indikator stress kerja meliputi:

a. Beban kerja.

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah tugas - tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada seorang karyawan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

b. Sikap Pemimpin.

Kepemimpinan merupakan suatu kemampuan, proses, atau fungsi pada umumnya untuk mempengaruhi orang-orang agar berbuat sesuatu dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

c. Waktu kerja.

Waktu Kerja adalah waktu yang digunakan untuk melakukan pekerjaan pada satu periode tertentu.

d. Konflik kerja.

Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

e. Lingkungan kerja.

lingkungan kerja adalah segala hal yang berhubungan dengan aktivitas karyawan di dalam kantor.

D. Kerangka Pikir

Pegawai dengan kinerja yang baik dipercaya dapat membuat organisasi lebih mudah untuk mencapai tujuan, karena cepat atau lambatnya sebuah organisasi mencapai tujuan adalah dari hasil kinerja pegawai. Seorang pegawai yang mempunyai kinerja tinggi tidak serta merta langsung mendapatkan penghargaan. Namun, pegawai dengan kinerja yang tinggi dan cukup baik akan menjaga kestabilan organisasi, kinerja tim yang solid, serta mendekatkan organisasi pada tujuan yang sebenarnya.

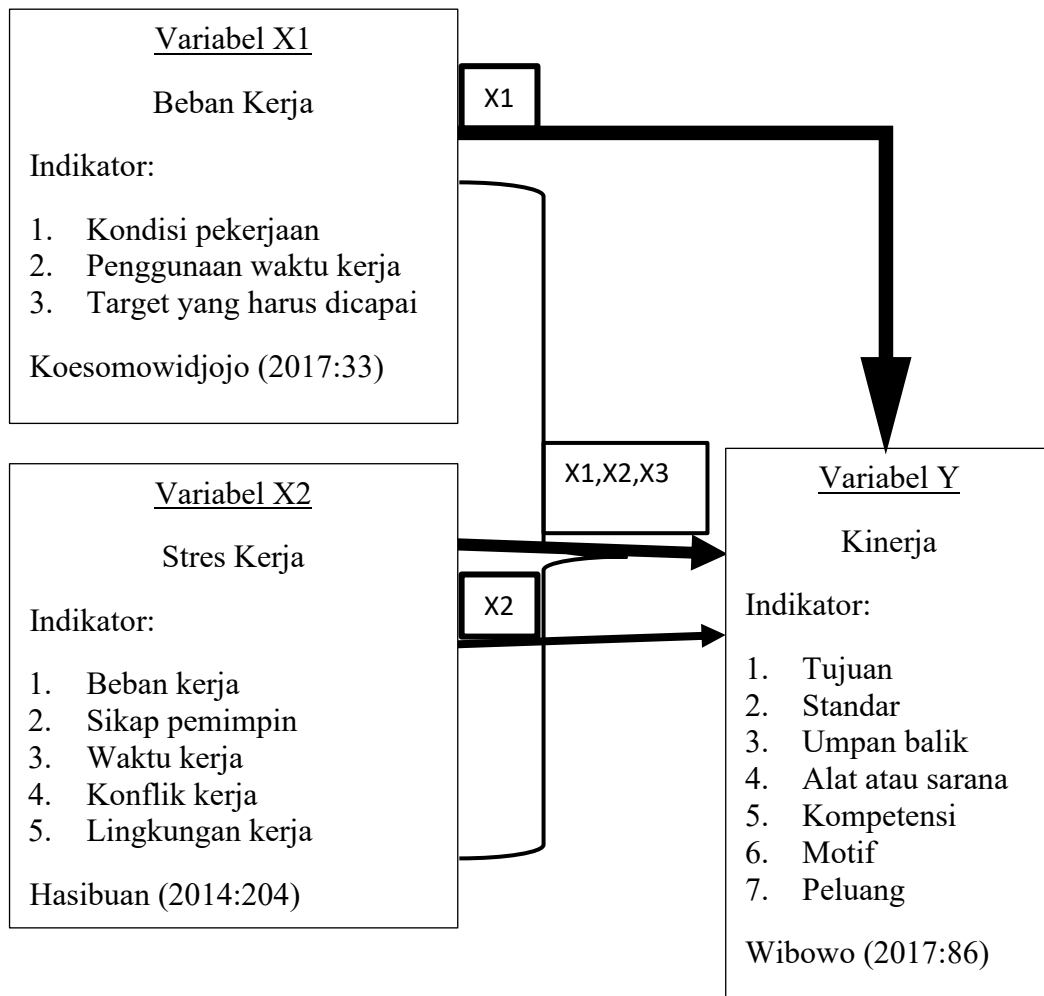
Kinerja yang baik adalah bagaimana cara tenaga kerja/pegawai mengelola beban kerja dan stres kerjanya, dikarenakan beban kerja dan stres kerja akan selalu ada saat melakukan pekerjaan.

Selain beban kerja dan stres kerja juga dapat menjadi penentu kinerja suatu pegawai dan organisasi. Beban kerja yang kurang membuat pegawai dan

organisasi lebih banyak waktu luang dan akan melakukan pekerjaannya dengan santai, sehingga pegawai akan terbawa suasana tersebut dan tujuan dari organisasi akan sedikit lebih lambat untuk dicapai. Sedangkan beban kerja yang terlalu banyak akan membuat pegawai menjadi sibuk bekerja dan tidak memiliki banyak waktu luang, sehingga tujuan dari organisasi akan lebih cepat tercapai. Tetapi, beban kerja yang terlalu banyak bukannya tidak memiliki resiko, beban kerja yang berlebih akan membuat resiko seperti stres karena pekerjaan dan kurangnya waktu istirahat sehingga kinerja pegawai akan menurun.

Tidak beban kerja, stres kerja juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Stres kerja ini bisa berasal dari beberapa faktor seperti beban kerja yang tinggi, faktor pribadi, dan faktor lingkungan kerja. Hubungan antar variabel dapat dilihat pada kerangka pikir di bawah ini:

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian



E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiono, 2019:125), hipotesis yang dibuat berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adanya pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.
2. Adanya pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.
3. Adanya pengaruh Beban Kerja, dan Stres Kerja secara bersama-sama terhadap Kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.