

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset yang penting dan harus di miliki oleh setiap perusahaan karena kemajuan suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusianya. Haryanto (2014) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia merupakan satu-satunya unsur organisasi yang memiliki, akal, perasaan, keinginan, kebutuhan, pengetahuan, motivasi dan sebagainya. Jadi manusia merupakan aset dalam semua kegiatan perusahaan atau lembaga pendidikan, serta merupakan faktor dominan dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi.

Susilawati (2013) menyatakan bahwa seringkali sumber daya manusia di tuntut oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan tanpa disadari, hal ini bisa saja membuat pegawai merasa stres yang mana nantinya akan mempengaruhi kinerja pegawai tersebut. Stres merupakan istilah umum yang dapat diartikan sebagai tekanan hidup yang dirasakan terlalu sulit bagi seseorang. Stres akan terjadi jika seorang individu tidak mampu memahami keterbatasannya akan suatu hal. Ketidakmampuan ini nantinya akan menimbulkan rasa frustrasi, gelisah, serta rasa bersalah yang merupakan awal dari permulaan stress tersebut.

Astianto (2014) menjelaskan bahwa salah satu dampak stres secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja pegawai di mana kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Noor (2014) mengemukakan bahwa dampak dari kepuasan kerja nantinya akan dikaitkan dengan beberapa output yang dihasilkan, salah satunya adalah dengan kinerja (prestasi kerja) dimana kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang/sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing - masing guna mencapai suatu tujuan. Ukuran kinerja ini dapat dilihat berdasarkan tingkat efisiensi dan efektivitas yang dicapai oleh perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan didukung dengan salah satunya yaitu dengan memiliki pegawai yang berkinerja baik. Menurut Ratih (2016), Setiap perusahaan pasti akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Hal ini dilakukan agar perusahaan mampu mencapai tujuannya. Kinerja yang maksimal tentu saja merupakan cita-cita bagi setiap perusahaan yang memberikan tugas pekerjaannya kepada setiap pegawai, karena apabila kinerja pegawai itu maksimal dan memuaskan maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang maksimal dan dapat mencapai tujuan organisasinya.

Menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Selain itu menurut Satrio (2015) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab

masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Faktor yang mempengaruhi Kinerja pegawai salah satunya adalah Stres kerja. Menurut Astutik (2016) menyatakan bahwa stres kerja merupakan istilah umum yang menunjuk pada tekanan dan masalah yang dialami oleh setiap orang dalam kehidupan kerjanya. Konsep stres mengandung dua makna yaitu positif dan negatif. Jika orang dapat mengatur atau mengelola stres dengan baik maka secara psikologis akan menumbuhkan semangat dan motivasi untuk bekerja. Sebaliknya jika stres terlalu berlebihan akan menyebabkan terganggunya kesehatan baik secara fisik maupun nonfisik. Stres kerja yang berlebihan akan menimbulkan pegawai akan meninggalkan pekerjaannya (*burn out*). Stres dan tekanan kerja dapat mengalami pasang surut dan berubah – ubah. Dengan kata lain, hari ini individu mengalami stres, esok harinya bisa kembali normal. Sedangkan *burn out* terjadi secara perlahan melalui proses waktu cukup lama. Atau stres merupakan proses adaptasi sementara terhadap tekanan lingkungan sehingga bersifat fluktuatif dan tidak menetap, serta tidak disertai perubahan sikap dan perilaku.

Menurut Noor (2014) menyatakan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Sedangkan Satrio (2015) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di

tempat kerja yang berreaksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2013) menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif antara stres kerja terhadap kinerja pegawai, dan hal tersebut sesuai dengan penelitian Astianto (2014) berdasarkan analisis regresi linier berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Selain stress kerja yang tinggi, pegawai juga dituntut untuk menghadapi beban kerja yang dimana bila beban kerja tersebut melebihi kemampuannya, tentu akan menyebabkan kelelahan dan berdampak pada penurunan kinerja. Di bidang penjualan, beban kerja pegawai mengacu pada bagaimana menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Beban kerja biasanya akan menjadi masalah saat beban kerja meningkat melebihi batas kemampuannya seiring meningkatnya target penjualan. pegawai akan mengalami kelebihan dan hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut.

Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Teknik analisis beban kerja (*workload analysis*) memerlukan penggunaan rasio atau pedoman staf standar untuk menentukan kebutuhan personalia. Analisis beban kerja

mengidentifikasi baik jumlah pegawai maupun jenis pegawai yang diperlukan dalam mencapai tujuan organisasional menurut Astianto (2014).

Suminah (2015) mengemukakan bahwa beban aktivitas suatu organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur. Dimana beban kerja berkaitan dengan kompleksitas pekerjaan yang semakin banyak, tingkat kesulitan pekerjaan, adanya tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu serta adanya pelimpahan tugas dan wewenang dari pegawai.

Menurut Hartini (2015) mengemukakan bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kuantitatif”, yang timbul sebagai akibat dari tugas- tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kualitatif”, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja. Setiawan (2016) bahwa beban kerja merupakan suatu yang muncul dari

interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2016) menunjukkan hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, dan hal tersebut sesuai dengan penelitian Surjawanto (2016) berdasarkan analisis regresi linier berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel beban kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor lain yang mempengaruhi Kinerja pegawai adalah Kepuasan kerja. Menurut Isvandiari (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja sangatlah penting sebab pegawai dalam sebuah organisasi merupakan faktor paling dominan dalam menentukan berhasil tidaknya kegiatan organisasi tersebut. Kepuasan kerja pegawai harus diciptakan sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Melayu Hasibuan, 2009). Menurut Veithzal Rivai (2009) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, makin tinggi kepuasan kerja terhadap kegiatan tersebut.

UPTD. PAL Provinsi Bali Merupakan Unit Pengelolaan Air Limbah

Provinsi Bali Yang Melayani Berbagai Sektor Baik Rumah Tangga Maupun Industri. Populasi UPTD. PAL Provinsi Bali PNS Dan Non PNS Sebanyak 83 Orang. Berdasarkan Observasi Dan Pengamatan Yang Di Lakukan Pada UPTD. PAL Provinsi Bali Menunjukkan Adanya Masalah Pada Kinerja Pegawai, Fenomena Yang Terjadi Pada UPTD. PAL Provinsi Bali Adanya Stres Kerja terhadap pegawai lapangan Non PNS yang tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga menyebabkan terjadinya penurunan kinerja dan adanya beban kerja serta ketidak puasan kerja pada pegawai yang ditunjukkan oleh rata – rata absensi pegawai yang menurun

Tabel 1.1

## Presentase Absensi Pegawai UPTD. PAL Provinsi Bali Tahun 2021

NO	Bulan	Jumlah Tenaga Kerja	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Jumlah Hari Tidak Hadir	Jumlah Hari Kerja Senyatanya	Presentase Tingkat Absensi
1	2	3	4	5=(3X4)	6	7 = (5-6)	8 = (6:5)x100%
1	Januari	83	27	2,241	70	2,171	3,12%
2	Februari	83	25	2,075	80	1,995	3,85%
3	Maret	83	27	2,241	60	2,181	2,67%
4	April	83	28	2,324	76	2,248	3,27%
5	Mei	83	27	2,241	71	2,170	3,16%
6	Juni	83	27	2,241	63	2,178	2,81%
7	Juli	83	27	2,241	75	2,166	3,34%
8	Agustus	83	27	2,241	80	2,161	3,56%
9	September	83	25	2,075	90	1,985	4,33%
10	Oktober	83	27	2,241	84	2,157	3,74%
11	November	83	25	2,075	73	2,002	3,51%
12	Desember	83	27	2,241	83	2,158	3,70%
<b>Jumlah</b>			<b>319</b>	<b>26,477</b>	<b>905</b>	<b>23,394</b>	<b>41,08%</b>

Sumber : UPTD. PAL Provinsi bali tahun 2021

Beban kerja pada UPTD. PAL Provinsi Bali beban kerja pegawai karena adanya interaksi tuntutan tugas-tugas dan lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja, dengan demikian Kepuasan kerja pegawai kurang maksimal dapat di lihat dari absensi pegawai UPTD. PAL Provinsi Bali

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bagaimana tingkat kehadiran pegawai melalui absensi dengan rata-rata 41.08%. Menurut Flippo (2010) apabila absensi 0 sampai 2 persen dianggap baik, 3 sampai 10 persen dianggap tinggi, diatas 10 persen dianggap tidak wajar maka sangat perlu mendapatkan perhatian dari pihak institusi, absensi pegawai Ini berarti bahwa tingkat absensi pegawai pada UPTD PAL Provinsi Bali tergolong tinggi. Sehingga menyebabkan pegawai tidak bekerja secara maksimal. Angka ketidakhadiran yang tinggi membuat pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Sehingga sulit untuk merealisasikan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kondisi ini sangat membutuhkan pengelolaan pegawai yang baik pada instansi, agar kinerja mereka selalu meningkat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada UPTD. PAL Provinsi Bali ?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada UPTD. PAL Provinsi Bali ?

3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPTD. PAL Provinsi Bali ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada UPTD. PAL Provinsi Bali
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap Kinerja pegawai pada UPTD. PAL Provinsi Bali
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai UPTD. PAL Provinsi Bali

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi mahasiswa
  - a) Pengembangan teori dan pengetahuan di bidang manajemen terutama manajemen sumber daya manusia.
  - b) Diharapkan mampu memperkaya konsep atau teori yang mendorong perkembangan ilmu pengetahuan tentang Kinerja pegawai.
2. Bagi instansi
  - a) Penelitian diharapkan mampu mengurangi stres kerja pada UPTD. PAL Provinsi Bali

b) Penelitian diharapkan mampu mengurangi beban kerja pada UPTD.

PAL Provinsi Bali

c) Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan pedoman untuk meningkatkan Kinerja pegawai.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Goal Setting Theory***

Goal setting theory yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. Menurut goal setting theory, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (Srimindarti, 2012). Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang memengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. Goal setting theory telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan (Arsanti, 2009). Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan.

Salah satu karakteristik dari goal setting adalah tingkat kesulitan tujuan. Tingkat kesulitan tujuan yang berbeda akan memberikan motivasi yang berbeda bagi individu untuk mencapai kinerja tertentu. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah akan membuat individu memandang bahwa tujuan sebagai pencapaian rutin yang mudah dicapai sehingga akan menurunkan motivasi individu untuk berkeaktifan dan mengembangkan kemampuannya. Sedangkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi mungkin untuk dicapai, individu akan termotivasi untuk berfikir cara pencapaian tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana

berkembangnya kreatifitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut (Ginting dan Ariani dalam Matana, 2017: 11).

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku. Prinsip dasar goal setting theory adalah goals dan intentions, yang keduanya merupakan penanggung jawab untuk human behavior. Dalam studi mengenai goal setting, goal menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. Harder goal akan dapat tercapai bila ada usaha dan perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak knowledge dan skill daripada easy goal.

## **2.1.2 Kinerja Pegawai**

### **1. Pengertian Kinerja Pegawai**

Menurut Astutik (2016) menyatakan bahwa Kinerja Pegawai adalah Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Pendapat dari ahli yang lain, Bernandin dan Russell yang dikutip oleh Gomes (2003), kinerja adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu. Maka kesimpulan dari pengertian diatas adalah kinerja merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang pegawai. Mathis dan Jackson (2000) menyatakan bahwa Kinerja mengacu pada prestasi pegawai yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan.

Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja mempengaruhi seberapa banyak karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi, antarlain yaitu kualitas keluaran, kuantitas keluaran, jangka waktu keluaran, kehadiran di tempat kerja.

## 2. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan tentunya ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung maupun tidak langsung.

### 1). Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*knowledge+skill*). Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* rata-rata (*IQ 110-120*) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dengan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man, on the right place, the right man on the job*).

### 2). Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Sikap mental merupakan kondisi mental pegawai yang mendorong untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap yang siap psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

### 3). Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan faktor kunci dalam mengembangkan potensi pegawai secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan dan program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.

### 3. Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Hartini (2015) Indikator Kinerja pegawai dapat di ukur dengan:

#### a. Kuantitas pekerjaan

Selama bekerja pegawai UPTD. PAL Provinsi Bali dituntut bisa menunjukkan perestasi kerja masing-masing dan lebih baik dari waktu ke waktu

#### b. Kualitas hasil pekerjaan

Kuantitas yaitu menilai baik tidaknya hasil pekerjaan pegawai dan mampu bekerja sesuai dengan kualitas yang diinginkan oleh perusahaan

c. Ketepatan waktu

Dalam menyelesaikan tugas para pegawai wanita bukan hanya dituntut untuk cepat menyelesaikan pekerjaannya namun juga harus tepat atau sesuai dengan harapan atasan / perusahaan

d. Kehadiran

Kehadiran menunjukkan semangat kerja yang dimiliki oleh pegawai hal itu juga akan memberikan nilai bagus dimata atasan

e. Kemampuan bekerjasama

Para pegawai diwajibkan mampu menjalin kerjasama yang baik antar rekan maupun kepada atasan, agar perusahaan atau instansi dapat mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

### 2.1.3 Stres Kerja

#### 1. Pengertian Stres Kerja

Menurut Suminah (2015) mengemukakan bahwa Stres Kerja adalah Suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu. Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Sedangkan menurut Hartini (2015) mengemukakan bahwa Pengertian stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis dan kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak

seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Stres atau stres kerja dapat dipandang dari dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif. Stres yang dikondisikan sebagai sesuatu yang negatif disebut dengan *distres*, sedangkan stres yang memberikan dampak positif disebut *eustres*. Stres dipandang positif karena dengan adanya stres seorang pegawai bisa bekerja dengan lebih baik untuk mencapai apa yang diinginkannya. Apabila seorang pegawai memandang stres dari sisi negatif akan menimbulkan dampak negatif pula

## 2. Faktor Stres Kerja

Adapun Penyebab stres kerja bagi pegawai menurut Hartini (2015) diantaranya:

- 1) Beban kerja yang berlebihan,
- 2) Bekanan atau desakan waktu,
- 3) Kualitas supervisi yang jelek,
- 4) Iklim politis yang tidak aman,
- 5) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai,
- 6) Kemenduaan peranan,
- 7) Frustrasi,
- 8) Konflik antar pribadi dan antar kelompok,
- 9) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan,
- 10) Berbagai bentuk perusahaan.

### 3. Gejala Stres Kerja

Menurut Hartini (2015) menyatakan bahwa Stres kerja dilambangkan sebagai kekuatan, tekanan, kecenderungan atau upaya seseorang dalam kekuatan mental pada pekerjaannya. Secara umum, seseorang mengalami stres pada pekerjaan akan menampilkan gejala-gejala yang meliputi tiga kategori umum, yaitu:

#### 1) Gejala Fisiologis.

Gejala fisiologis merupakan gejala awal yang bisa diamati terutama pada penelitian medis dan ilmu kesehatan. Stres cenderung berakibat pada perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta yang lebih berat lagi terjadinya serangan jantung.

#### 2) Gejala Psikologis.

Dari segi psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal itu merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan dan suka menunda-nunda pekerjaan. Bukti menunjukkan bahwa ketika orang ditempatkan dalam pekerjaan dengan tuntutan yang banyak dan saling bertentangan atau dimana ada ketidakjelasan tugas, wewenang, dan tanggung jawab pemegang jabatan, maka stres maupun ketidakpuasan akan meningkat.

#### 3) Gejala Perilaku.

Gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, absensi, kemangkiran, dan tingkat keluarnya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

#### 4. Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut Astianto (2014) terbagi atas 4 skala penilaian yaitu:

a. Beban Kerja

Beban pekerjaan yang dialami oleh pegawai UPTD. PAL Provinsi Bali membuat mereka sulit berkonsentrasi dalam bekerja dan membuat emosi mereka mudah terpancing.

b. Tuntutan/Tekanan dari Atasan

Tugas / pekerjaan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan wanita dan harus diselesaikan tepat waktu dan terkadang membuat pegawai harus lembur dikantor.

c. Ketegangan dan Kesalahan

Pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai wanita sering membuat mereka tidak nyaman sehingga menimbulkan ketegangan pada diri mereka.

d. Menurunnya Tingkat Hubungan Interpersonal

Masing-masing pegawai UPTD. PAL Provinsi Bali memiliki tanggung jawab pekerjaan yang berbeda. Beban pekerjaan tersebut membuat mereka sulit berkomunikasi dengan sesama rekan kerja.

## 2.1.4 Beban Kerja

### 1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Teknik analisis beban kerja (work load analysis) memerlukan penggunaan rasio atau pedoman staf standar untuk menentukan kebutuhan personalia. Menurut Suminah (2015) analisis beban kerja mengidentifikasi baik jumlah pegawai maupun jenis pegawai yang diperlukan dalam mencapai tujuan organisasional.

Suminah (2015) mengemukakan bahwa beban aktivitas suatu organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur. Dimana beban kerja berkaitan dengan kompleksitas pekerjaan yang semakin banyak, tingkat kesulitan pekerjaan, adanya tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu serta adanya pelimpahan tugas dan wewenang dari karyawan.

Selanjutnya dikatakan pula bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai organisasi maupun institusi sebagai suatu kegiatan, yang mempunyai peran penting untuk menetapkan kebutuhan akan pegawai yang diperlukan

dalam kelancaran suatu penyelesaian pekerjaan dimana penghitungan beban kerja tersebut memerlukan suatu metode atau teknik tertentu agar sesuai dengan keinginan dari organisasi atau institusi tersebut.

Setiawan (2016) mengemukakan bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit “kuantitatif”, yang timbul sebagai akibat dari tugas- tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kualitatif”, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja.

Sedangkan pendapat lain yang menyatakan pendapat beban kerja yang menekankan kepada tuntutan tugas yang harus dikerjakan pegawai. Surjawanto (2016) bahwa beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Beban kerja kadang-kadang didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan.

Beban kerja yang harus dilaksanakan pegawai hendaknya merata, sehingga dapat dihindarkan adanya seorang pegawai yang mempunyai beban kerja terlalu banyak atau terlalu sedikit. Namun demikian beban kerja yang

merata ini tidak berarti bahwa setiap pegawai dalam organisasi tersebut harus tetap sama beban kerjanya.

Dari berbagai definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat berupa beban fisik maupun mental dapat dipandang dari sudut obyektif dan subyektif.

## **2. Faktor-faktor yang Mendorong Beban Kerja**

Manuaba dalam Tarwaka (2011) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti
  - a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti tata ruang tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan dan tanggung jawab pekerjaan.
  - b. Organisasi kerja seperti kamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, system pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
  - c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat

ringannya strain dapat dinilai baik secara obyektif maupun subyektif. Faktor internal meliputi faktor somatic (jeniskelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

### 3. Indikator Beban Kerja

Indikator yang mempengaruhi beban kerja dalam penelitian (Arika, 2011) adalah sebagai berikut:

1. Tugas-tugas yang bersifat fisik (sikap kerja).

Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap bagaimana semangat kerja yang dimiliki oleh pegawai.

2. Tugas-tugas yang bersifat mental (tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya).

Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap seberapa besar tanggung jawab yang dibebankan pada pegawai.

3. Waktu kerja dan waktu istirahat karyawan.

Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap waktu kerja dan istirahat yang diberikan perusahaan.

4. Kerja secara bergilir.

Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap jadwal shift kerja yang diberikan pegawai.

5. Pelimpahan tugas dan wewenang.

Indikator ini diukur dari tanggapan reponden terhadap terhadap tugas dan wewenang yang diberikan perusahaan.

6. Faktor somatis (kondisi kesehatan).

Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap ada atau tidaknya jaminan kesehatan dari perusahaan.

7. Faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan sebagainya).

Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap motivasi yang diberikan oleh perusahaan.

### 2.1.5 Kepuasan Kerja

#### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2007), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja (job satisfaction) pegawai harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan pegawai meningkat. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. pegawai yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting

Robbins and Judge (2008), mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil

evaluasi karakteristik- karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan- perasaan seseorang yang tidak puas memiliki perasaan yang negative tentang pekerjaan tersebut

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Edy Sutrisno (2010), faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Faktor Psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai, yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antara pegawai maupun pegawai dengan atasan.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Anwar Prabu Mangkunegara (2009), mengatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor Pegawai

Yaitu, kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.

2. Faktor Pekerjaan Yaitu, jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

### 3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Rivai (2009), menyatakan faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang pegawai adalah:

1. Tingkat Absensi

Kepuasan kerja dihubungkan dengan tingkat absensi atau kehadiran pegawai, mengandung arti bahwa pegawai yang kurang puas cenderung tingkat absensi rendah atau absensi nya tinggi

2. Supervisi

Dalam pemberian tugas atasan yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja serta mensupervisi pekerjaannya.

3. Organisasi dan manajemen

Memiliki peran terpenting dalam hal pengawasan, memantau para pekerjanya terhadap sikap dan hubungannya dengan perilaku.

4. Kesempatan untuk maju.

Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, serta proses kenaikan jabatan terbuka atau kurang terbuka.

5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif. Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolute dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan..

6. Rekan kerja

Kepuasan kerja yang ada pada para pekerja timbul karena mereka dalam jumlah tertentu, berada dalam suatu ruangan kerja, sehingga mereka dapat saling berbicara (kebutuhan social terpenuhi).

7. Kondisi pekerjaan

Dalam hal ini perusahaan perlu menyediakan ruang kerja yang terang, sejuk, dengan peralatan kerja yang nyaman untuk digunakan, dalam kondisi yang baik maka kebutuhan-kebutuhan fisik yang terpenuhi akan memuaskan tenaga kerja.

## **2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya**

Susilawati (2013) Meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja pegawai pada PDAM Kabupaten Badung. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan dan kinerja pegawai Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah diketahui bahwa ada pengaruh yang negatif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja. Terdapat pengaruh yang negatif antara

stres kerja terhadap kinerja pegawai. Serta diketahui bahwa ada pengaruh yang positif antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

Haryanto (2014) Meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Perawat RSUD Kota Semarang). Dengan Variabel Dependen yaitu Kepuasan Kerja, dan Variabel Independent Stres dan Motivasi Kerja. Dengan menggunakan teknik analisis Analisis Regresi Linier Berganda. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai RSUD Kota Semarang

Astianto (2014) Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja pegawai PDAM Surabaya. Menggunakan teknik analisis Analisis Regresi Linier Berganda. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai dan Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Didapatkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai Sedangkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Noor (2014) meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Jasarharja cabang Jawa Timur. Dengan Variabel Dependen : Kinerja pegawai dan Variabel Independent : Stres dan Kepuasan Kerja. Menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda dan mendapatkan hasil stres kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT Jasarharja cabang Jawa Timur.

Satrio (2015) Pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pramuniaga di PT. Circle-K Indonesia Utama Cabang Yogyakarta Shift kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pramuniaga dan Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pramuniaga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pramuniaga Sedangkan shift kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pramuniaga

Suminah (2015) Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja pegawai pada PT. Budi Sehat Surakarta. Variabel Dependen : Kinerja pegawai dan Variabel Independet : Beban dan Stres Kerja. dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban dan stres kerja berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Budi Sehat di Surakarta

Astutik (2016) Pengaruh Disiplin dan Stres Kerja terhadap Kinerja pegawai SFA Resto Karanganyar. Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai SFA Resto Karanganyar

Hartini (2015) Meneliti Tentang Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja pegawai PDAM Surabaya. Variabel Dependen : Kinerja pegawai Dan Variabel Independent : Stres dan Beban Kerja, Menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PDAM Surabaya

Setiawan (2016) Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja pegawai PT. Macanan Jaya Cemerlang Klaten, Jawa Tengah. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai sedangkan Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, Hasil penelitian menunjukkan beban kerja berpengaruh negative Sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Sujarwanto (2016) Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja pegawai Bank BTN Yogyakarta. Variabel Dependen : Kinerja pegawai Variabel Independent : Stres dan Beban Kerja, menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank BTN Yogyakarta

