

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peranan Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki kedudukan yang sangat penting dan strategis di dalam organisasi untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai, sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan (Mangkunegara, 2019: 45). Sumber Daya Manusia sebagai penggerak organisasi dalam mencapai tujuannya, maka upaya-upaya organisasi dalam mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik harus terus dilakukan, dengan adanya karyawan-karyawan yang bekerja secara baik ini, maka di harapkan hasil kerja (kinerja karyawan) yang baik juga tercapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

Setiap perusahaan tentu mempunyai tujuan yang hendak dicapai sehingga kegiatan yang dilakukan diharapkan dapat berjalan efektif dan efisien. Salah satu faktor keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan adalah kinerja karyawan yang baik. Suatu perusahaan harus mampu menampilkan kinerja terbaik agar dapat bersaing dalam dunia usaha. Sebuah perusahaan tidak mungkin dapat mencapai tujuan yang efektif dan efisien dengan tingkat kinerja yang rendah. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi publik dan bisnis, karena

manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi publik dan bisnis (Handoko, 2017: 4).

Kinerja yang baik sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dan perusahaan karena dengan kinerja yang baik suatu organisasi mampu mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Ketika suatu organisasi mampu mencapai tujuan-tujuan yang sudah dibuat dan ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah sesuai dengan standar perencanaan. Kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2019: 75), adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Sulistiyani (2017: 223), kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Hasibuan (2017: 34) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah beban kerja Januarizki (2021). Menurut Munandar (2016:383), beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Sedangkan menurut Tarwaka (2016:106) beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja. Beban kerja kadang-kadang di definisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas dan upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan. Tidak hanya itu, Dhania (2016:16), mendefinisikan beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Beberapa hasil penelitian mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai salah satunya dilakukan oleh Putro (2016) menyatakan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat dengan hasil penelitian lain oleh Rindorindo (2019) dan Pramesthi (2020) yang juga menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan penurunan performa pegawai dimana keharusan untuk mengambil dua atau lebih tugas atau pekerjaan dalam waktu yang bersamaan tentu membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya dalam penyelesaian, sedangkan sumber daya yang dimiliki masing-masing karyawan seringkali terbatas sehingga menyebabkan penurunan kinerja karyawan.

Selain beban kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu adanya komunikasi yang baik antar pegawai dalam organisasi (Ardyatno, 2017). Menurut Mulyana (2016:4) bahwa komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan dianut secara sama. Sementara itu Effendy (2016:5) berpendapat bahwa secara pragmatis komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media. Menurut Wahyudi (2016:29) pengertian komunikasi memang sangat sederhana dan mudah dipahami, tetapi dalam pelaksanaannya sangat sulit dipahami, terlebih lagi bila yang terlibat komunikasi memiliki referensi yang berbeda, atau di dalam komunikasi berjalan satu arah misalnya media massa, tentunya untuk membentuk persamaan ini akan mengalami banyak hambatan.

Penelitian mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pernah dilakukan oleh Fransiska (2020) menyatakan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat dengan hasil penelitian lain oleh Ardyatno (2017) dan Hidayah (2018) yang juga menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan adanya pelaksanaan komunikasi yang baik diharapkan terjalin hubungan antara atasan dengan bawahan atau sesama karyawan yang seimbang, sehingga apa yang di komunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan, dan akhirnya dilaksanakan. Dengan lancarnya komunikasi memungkinkan tercapainya kinerja yang maksimal pula dalam menyelesaikan pekerjaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah stres kerja yang dialami pegawai (Putro, 2016). Stres kerja adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*), yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting (Robbins & Judge, 2017: 78). Sedangkan menurut Siagian (2017: 23) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putro (2016) menyatakan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat dengan hasil penelitian lain oleh Rindorindo (2019) dan Pramesthi (2020) yang juga menyatakan bahwa stres kerja

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Stres disebabkan karena seseorang mengalami ketegangan dari adanya kondisi yang mempengaruhinya, baik dari luar maupun dari dalam. Biasanya stres terjadi karena seseorang dikejar atau dituntut untuk mencapai target tertentu. Sehingga semakin tinggi stres kerja pegawai maka akan menurunkan kinerja yang dihasilkan pegawai.

Sekretariat Daerah (Setda) Kabupaten Gianyar merupakan salah satu instansi pemerintah yang merupakan unsur staf dan dipimpin Sekretaris Daerah (Sekda) yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati. Setda mempunyai tugas dan kewajiban membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan kepada Dinas terkait. Setda Kabupaten Gianyar memiliki kantor di lingkungan Kantor Bupati Gianyar beralamat di Jalan Jalan Ngurah Rai Nomor 5-7 Gianyar, Bali, 80511. Setda Kabupaten Gianyar memiliki beberapa bagian dalam susunan organisasi diantaranya bagian umum, bagian keuangan, bagian hukum dan HAM, dan bagian organisasi dan tata laksana.

Bagian umum Setda Kabupaten Gianyar memiliki tugas dan tanggung jawab yang luas meliputi seluruh bagian satuan kerja Setda Kabupaten Gianyar. Program kerja bagian umum Setda Kabupaten Gianyar meliputi program pelayanan administrasi perkantoran, program peningkatan sarana dan prasarana aparatur, program peningkatan disiplin aparatur, serta program peningkatan pelayanan kedinasan kepala/wakil kepala daerah. Melihat cakupan tugas dan tanggung jawab bagian umum Setda Kabupaten Gianyar yang luas, tentu dibutuhkan sumber daya manusia atau pegawai yang dapat memberikan kualitas kerja dan kinerja yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Tetapi bagian umum Setda Kabupaten Gianyar saat ini menghadapi berbagai permasalahan mengenai kepegawaian, salah satunya berkaitan dengan kinerja pegawai, yang terindikasi dari tingkat absensi pegawai yang tinggi, terlihat dari Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1**  
**Data Absensi Pegawai Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar**  
**Tahun 2020**

Bulan	Jumlah karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Jumlah Hari Kerja Tidak Hadir (Hari)	Jumlah Kerja Senyatanya (Hari)	Presentase Tingkat Absensi (%)
1	2	3	4 = 2x3	5	6 = 4-5	7 = 5/4 x 100%
Januari	132	20	2640	92	2548	3,48
Pebruari	132	19	2508	76	2432	3,03
Maret	132	21	2772	84	2688	3,03
April	132	20	2640	88	2552	3,33
Mei	132	18	2376	79	2297	3,32
Juni	132	19	2508	86	2422	3,43
Juli	132	21	2772	84	2688	3,03
Agustus	132	20	2640	92	2548	3,48
September	132	19	2508	89	2419	3,55
Oktober	132	20	2640	82	2558	3,11
November	132	19	2508	88	2420	3,51
Desember	132	20	2640	91	2549	3,45
Jumlah						39,76
Rata-rata						3,31

Sumber: Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar, 2021

Berdasarkan pada Tabel 1.1, dapat dijelaskan bahwa tingkat absensi pegawai Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar tahun 2020 cenderung berfluktuasi dimana tingkat absensi karyawan rata-rata 3,31%. Ini berarti tingkat absensi pegawai tergolong tinggi, karena menurut Utama, dkk (2017: 94) bahwa tingkat absensi yang wajar berada dibawah 3% dan diatas 3% sampai 10% dianggap tinggi, dari hal ini menunjukkan tingkat kehadiran pegawai yang rendah. Hal ini akan berimbas kepada kecepatan penyelesaian dan tugas-tugas pegawai yang kemudian berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Disisi lain, dengan tingginya absensi pegawai membuat beban kerja yang dirasakan pegawai juga semakin meningkat. Tingkat kehadiran yang rendah menyebabkan berkurangnya tenaga kerja untuk menyelesaikan tugas. Beban kerja pada pekerjaan yang seharusnya dikerjakan dalam tim, harus ditanggung beberapa orang karena tingkat kehadiran yang rendah. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa pegawai bagian umum Setda Kabupaten Gianyar menyatakan bahwa penyelesaian pekerjaan yang belum dapat mencapai target yang ditetapkan disebabkan tingginya beban kerja yang harus diselesaikan pegawai.

Dimana beberapa pegawai harus menyelesaikan banyak tugas dalam jangka waktu yang bersamaan seperti pada program pelayanan administrasi perkantoran yang meliputi surat menyurat, penyediaan jasa peralatan dan perlengkapan kantor, penyediaan jasa administrasi keuangan, penyediaan jasa kebersihan kantor, serta penyediaan makanan dan minuman. Beban kerja yang tinggi dan tuntutan untuk menyelesaikan tepat waktu tentu membutuhkan waktu dan tenaga yang lebih, sedangkan masing-masing pegawai memiliki keterbatasan hal ini kemungkinan menyebabkan realisasi pekerjaan belum maksimal.

Tingginya tuntutan penyelesaian pekerjaan ini juga menyebabkan beberapa pegawai merasakan kekhawatiran dan tekanan terhadap pekerjaannya. Dimana kekhawatiran dan tekanan merupakan salah satu indikator stres kerja, yang secara tidak langsung menunjukkan bahwa pegawai bagian umum Setda Kabupaten Gianyar merasakan stres kerja terhadap penyelesaian pekerjaan yang belum mencapai target. Wawancara dengan beberapa pegawai bagian umum Setda Kabupaten Gianyar menjelaskan bahwa merasakan tekanan yang tinggi ketika pekerjaan tidak selesai tepat waktu.

Komunikasi dalam sebuah tim kerja sangat diperlukan dalam pengorganisasian pekerjaan, begitu pula pada pegawai bagian umum Setda Kabupaten Gianyar. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai belum adanya komunikasi yang baik antar pegawai menyebabkan banyak pekerjaan menjadi terlambat. Komunikasi menjadi sangat sulit apalagi melakukan koordinasi dengan pegawai-pegawai senior yang masih belum fasih menggunakan teknologi. Komunikasi yang kurang baik seperti saat ini juga menjadi salah satu faktor penyebab tingkat penyelesaian pekerjaan dan hasil kinerja pegawai yang masih rendah.

Melihat berbagai permasalahan yang terjadi pada bagian umum Setda Kabupaten Gianyar maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non PNS Pada Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka dapat dinyatakan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai non PNS pada Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar?
- 2) Bagaimanakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai non PNS pada Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar?
- 3) Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai non PNS pada Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai non PNS pada Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar?
- 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai non PNS pada Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar?
- 3) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai non PNS pada Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar?

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kinerja pegawai yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan instansi.
- 2) Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan meningkatkan kinerja pegawai serta menjadi kajian lebih lanjut.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Mahasiswa

Diharapkan dapat memperoleh pengalaman langsung dan merupakan suatu kesempatan untuk mahasiswa dalam menganalisis permasalahan yang ada untuk dicarikan solusi pemecahaannya dengan cara

mengaplikasikan teori-teori yang didapat di bangku kuliah dengan keadaan yang terjadi sesungguhnya dilapangan.

2) Bagi Instansi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan oleh Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai khususnya pegawai non PNS.

3) Bagi Fakultas dan Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan bahan bacaan pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mahasaraswati.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

*Goal setting theory* merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1978. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Birnberg dalam Mahennoko, 2016).

Menurut teori ini salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Wangmuba dalam Ramandei, 2019). *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen

untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsistensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan kinerja, yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan diidentifikasi sebagai tujuannya.

### **2.1.2 Pengertian Beban Kerja**

Menurut Sitepu (2016) beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dilakukan oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Menurut Suryaningrum (2016) beban kerja merupakan keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Menurut Munandar (2016:383), beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Sedangkan menurut Tarwaka (2016:106) bahwa beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja. Beban kerja kadang-kadang didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas dan upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan. Tidak hanya itu, Dhania (2016:16), mendefinisikan beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang diberikan kepada karyawan sebagai suatu kegiatan, yang mempunyai peran penting untuk menetapkan kebutuhan akan karyawan 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.

### 2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja menurut Astianto dan Suprihhadi (2016) dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun faktor eksternal.

#### 1) Faktor eksternal

Faktor eksternal yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah beban yang berasal dari luar tubuh karyawan. Termasuk beban kerja eksternal adalah:

- a) Tugas (*task*) yang dilakukan bersifat fisik seperti beban kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, alat bantu kerja, dan lain-lain.
- b) Organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan lain-lain.
- c) Lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas penerangan, debu, hubungan karyawan dengan karyawan, dan sebagainya.

#### 2) Faktor internal

Faktor internal yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai strain. Berat ringannya strain

dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Penilaian secara objektif melalui perubahan reaksi fisiologis, sedangkan penilaian subjektif dapat dilakukan melalui perubahan reaksi psikologis dan perubahan perilaku. Karena itu strain secara subjektif berkaitan erat dengan harapan, keinginan, kepuasan dan penilaian subjektif lainnya. Secara lebih ringkas faktor internal meliputi:

- a) Faktor somatis meliputi jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
- b) Faktor psikis terdiri dari motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan.

#### **2.1.4 Indikator Beban Kerja**

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Putra (2016: 22), yang meliputi antara lain:

- 1) Target yang harus dicapai  
Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
- 2) Kondisi Pekerjaan  
Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

### 3) Penggunaan Waktu Kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).

### 4) Standar Pekerjaan

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

## 2.1.5 Pengertian Komunikasi

Menurut Mulyana (2016:4) bahwa komunikasi menyaranakan bahwa suatu pikiran, suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan dianut secara sama. Sementara itu Effendy (2016:5) berpendapat bahwa secara pragmatis komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau megubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media.

Menurut Wahyudi (2016:29) pengertian komunikasi memang sangat sederhana dan mudah dipahami, tetapi dalam pelaksanaannya sangat sulit dipahami, terlebih lagi bila yang terlibat komuikasi memiliki referensi yang berbeda, atau di dalam komunikasi berjalan satu arah musalnya media massa, tentunya untuk membentuk persamaan ini akan mengalami banyak hambatan. Pengertian komunikasi menurut Berelson dan Starainer dalam Fisher (2016:10) adalah penyampaian informasi, ide, emosi, keterampilan dan seterusnya melalui penggunaan simbol kata, angka, grafik dan lain-lain. Sedangkan menurut Handoko (2017:272) bahwa komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan

pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vocal dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

### **2.1.6 Fungsi dan Tujuan Komunikasi**

Komunikasi menjalankan empat fungsi utama sebagaimana yang diutarakan oleh Robbins (2016:5) sebagai berikut:

1) Kendali

Komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota organisasi.

2) Motivasi

Komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja dengan, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika itu dibawah standar.

3) Pengungkapan Emosional

Bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka merupakan sumber utama untuk interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok itu merupakan mekanisme fundamental dengan mana anggota-anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka.

#### 4) Informasi

Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan meneruskan data guna mengenali dan menilai pilihan-pilihan alternatif.

Sedangkan tujuan mengapa komunikasi terjadi di dalam organisasi atau perusahaan antara lain.

##### 1) Memberi dan di beri informasi (*Give and Given Information*)

Karyawan akan cenderung merasa lebih baik mengenai diri mereka sendiri jika mereka di beri informasi dengan baik dan di beri jalan masuk menuju informasi tersebut.

##### 2) Mempengaruhi orang lain (*Persuade Others*)

Komunikasi berguna untuk merangsang minat, mengurangi permusuhan, dan menggerakkan karyawan untuk melakukan suatu tugas atau mendidik perilaku.

##### 3) Menolong orang lain (*Help Others*)

Hal ini dapat dilakukan oleh seorang atasan, antara lain melalui pemberian nasihat kepada para karyawan, membantu pelanggan menyelesaikan masalah, ataupun memotivasi orang lain dalam mencapai tujuan karier mereka.

##### 4) Mengevaluasi perilaku secara efektif (*Evaluating Behavior Effectiveness*)

Para anggota organisasi memerlukan suatu penilaian untuk mengetahui hal-hal yang akan mereka lakukan atau kapan koreksi terhadap prestasi mereka lakukan.

### 2.1.7 Indikator Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2019:46) indikator yang dapat digunakan dalam mengukur komunikasi antara lain:

1) Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

2) Intensitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

3) Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung. Artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

4) Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5) Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

### 2.1.8 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*), yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting (Robbins & Judge, 2017: 78). Sedangkan menurut Siagian (2017: 23) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Cartwright dan Cooper (dalam Mauladi, 2016) mengemukakan stres kerja sebagai suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita. Handoko (2017: 45), mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Menurut Sasono (dalam Erna, 2016), stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan di mana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya.

Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dinamik individu dalam menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan, yang terkait dengan apa yang sangat diinginkan dan hasilnya dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti tetapi penting.

### 2.1.9 Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017: 80) faktor-faktor yang mempengaruhi stres, yaitu:

- 1) Faktor organisasi berpengaruh juga terhadap stres kerja karyawan di mana semua aktivitas di dalam perusahaan berhubungan dengan karyawan. Seperti tuntutan kerja atau beban kerja yang terlalu berat, kerja yang membutuhkan tanggung jawab tinggi sangat cenderung mengakibatkan stres tinggi.
- 2) Faktor lingkungan sosial turut berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan. Di mana adanya dukungan sosial berperan dalam mendorong seseorang dalam pekerjaannya, apabila tidak adanya faktor lingkungan sosial yang mendukung maka tingkat stres karyawan akan tinggi.
- 3) Faktor individu berperan juga dalam faktor individu kepribadian seseorang lebih berpengaruh terhadap stres pada karyawan. Di mana kepribadian seseorang akan menentukan seseorang tersebut mudah mengalami stres atau tidak.

Menurut Hasibuan (2017: 55) faktor-faktor yang menjadi penyebab stres kerja, antara lain:

- 1) Beban kerja yang sulit dan berlebihan
- 2) Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
- 3) Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
- 4) Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau dengan kelompok kerja
- 5) Balas jasa yang terlalu rendah
- 6) Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain-lain.

### 2.1.10 Indikator Stres Kerja

Jin *et. al.* (2017) menuturkan indikator untuk stres kerja ada 4 (empat), disebutkan sebagai berikut:

- 1) Kekhawatiran, yaitu takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.
- 2) Gelisah, yaitu perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu beresiko.
- 3) Tekanan, yaitu suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.
- 4) Frustrasi, yaitu rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

### 2.1.11 Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Anggapradja dan Wijaya (2017:75) kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang telah di capai oleh seseorang, dilaksanakan pada tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan keahlian masing-masing untuk bersama-sama mempromosikan perusahaan dan tidak melanggar ketentuan hukum dan etika dalam pelaksanaannya. Sedangkan menurut Sunarsih dan Helmawati (2017: 264) kinerja adalah refleksi dari tingkat pencapaian yang terkait dengan pelaksanaan program atau kebijakan untuk tujuan, visi, dan misi organisasi yang di rumuskan dalam hal perencanaan strategis.

Menurut Kawiana, *et al*, (2018: 37) bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas kerja yang di capai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Selanjutnya menurut Winarja, *et al*,. (2018) bahwa kinerja adalah orang yang bekerja di suatu tempat yang secara resmi, memiliki data pribadi dan memiliki kekuatan hukum, tempat kerja yang di maksud adalah organisasi, lembaga, atau yang terkait dengan pegawai.

Menurut Mangkunegara (2019: 75), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Kartini, *et al*,. (2017:149) kinerja adalah seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dari beberapa definisi kinerja pegawai yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil dari pekerjaan yang telah di capai oleh seseorang, dilaksanakan pada tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan keahlian masing-masing, tingkat pencapaian yang terkait dengan pelaksanaan program atau kebijakan untuk tujuan, visi, dan misi organisasi yang di rumuskan dalam hal perencanaan strategis.

#### **2.1.12 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Menurut Mangkunegara (2019: 13) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, sebagai berikut:

##### 1) Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ), Motivasi kerja (EQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya

pimpinan dan anggota memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110 – 120) apalagi IQ superior, *very superior*, *gifted*, dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya, Motivasi kerja (EQ) meliputi kemampuan menggunakan perasaan-perasaan untuk memadu pikiran dan tindakan. Serta terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mengerjakan pekerjaan dengan hasil yang maksimal.

## 2) Faktor Motivasi (*Motivation*)

Faktor motivasi dapat diartikan sebagai sebuah sikap (*attitude*) pimpinan dan anggota terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi dan sebaliknya jika bersifat negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan situasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup hubungan kerja, disiplin kerja mencakup fasilitas kerja yang diberikan perusahaan, iklim kerja yang dapat menciptakan komitmen pegawai terhadap perusahaan, kebijakan pimpinan, disiplin kerja para pegawai, pola kerja dan kondisi kerja yang ada di dalam organisasi.

### 2.1.13 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Diputra, *et al.*, (2018:19) indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada lima indikator, yaitu:

- 1) Kualitas kerja yaitu kemampuan pegawai menunjukkan kualitas hasil kerja ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian.
- 2) Kuantitas kerja yaitu kemampuan pegawai dalam menyelesaikan sejumlah hasil tugas hariannya.

- 3) Pengetahuan tentang pekerjaan yaitu pengertian tentang semua tingkat pekerjaan dan hal-hal yang berkaitan dengan hal tersebut.
- 4) Jangka waktu *output* yaitu tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain.
- 5) Kemampuan bekerjasama yaitu kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai pengaruh beban kerja, komunikasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, antara lain:

- 1) Januarizki (2021) dengan judul Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan BPR Artha Samudra Indonesia. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 55 karyawan. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria karyawan bagian AO (*Account Officer*). Teknik analisa data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan komunikasi interpersonal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian Januarizki dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel stres kerja, beban kerja, dan kinerja

karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, populasi dan jumlah sampel, serta tahun penelitian.

- 2) Fransiska (2020) dengan judul Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara yang berjumlah 32 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Secara parsial beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Secara parsial motivasi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja.

Persamaan penelitian Fransiska dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel komunikasi, beban kerja, dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, populasi dan jumlah sampel, serta tahun penelitian.

- 3) Savero (2021) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Grafika Karya Percetakan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 79 responden menggunakan teknik sampel jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa beban kerja, kompetensi dan komunikasi melalui pengujian hipotesis dua arah berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai CV. Grafika Karya Percetakan.

Persamaan penelitian Savero dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel komunikasi, beban kerja, dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, populasi dan jumlah sampel, serta tahun penelitian.

- 4) Ardyatno (2017) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rejo Mulyo Abadi Sidoarjo. Obyek dalam penelitian ini adalah PT. Rejo Mulyo Abadi Sidoarjo dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun secara parsial variabel beban kerja, komunikasi dan insentif mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, yang mana variabel Insentif mempunyai pengaruh dominan terhadap Kinerja Karyawan.

Persamaan penelitian Ardyatno dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel komunikasi, beban kerja, dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, populasi dan jumlah sampel, serta tahun penelitian.

- 5) Putro (2016) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Budi Sehat Di Surakarta. Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 50 orang karyawan, dengan teknik penentuan sampel menggunakan sampel jenuh. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan, ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, serta ada

pengaruh beban kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian Putro dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel stres kerja, beban kerja, dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, populasi dan jumlah sampel, serta tahun penelitian.

- 6) Hidayah (2018) dengan judul Pengaruh Stres Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 62 responden yang diambil dengan menggunakan rumus dari Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Disperindag, sedangkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah.

Persamaan penelitian Hidayah dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel stres kerja, komunikasi, dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, populasi dan jumlah sampel, serta tahun penelitian.

- 7) Rindorindo (2019) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 116 orang, dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dan formula Slovin, sampel penelitian ini berjumlah 54 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan beban kerja, stres kerja dan

kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, secara parsial beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian Rindorindo dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel stres kerja, beban kerja, dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, populasi dan jumlah sampel, serta tahun penelitian.

- 8) Cindy (2020) dengan judul Stres Kerja, Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Indo Prima Nusantara. Teknik penentuan sampel menggunakan metode sampling jenuh. Sampel dalam penelitian adalah 80 karyawan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian Cindy dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel stres kerja, komunikasi, dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, populasi dan jumlah sampel, serta tahun penelitian.

- 9) Fitriano (2020) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Disiplin Kerja Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. National Super. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Populasi berjumlah 143 karyawan dan sampel berjumlah 105 karyawan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa stres kerja, disiplin kerja, dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian Fitriano dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel stres kerja, komunikasi, dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, populasi dan jumlah sampel, serta tahun penelitian.

- 10) Pramesthi (2020) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Stres Kerja (Studi Pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 41 orang, sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah sampling jenuh. Analisis dalam penelitian ini menggunakan *path analysis*. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini adalah beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan penelitian Pramesthi dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel stres kerja, beban kerja, dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, populasi dan jumlah sampel, serta tahun penelitian.