

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menghadapi era persaingan usaha saat ini yang semakin ketat, kinerja yang dimiliki karyawan dituntut untuk terus meningkat, agar badan usaha tetap eksis maka harus berani menghadapinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan. Mengingat kinerja menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja dalam pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan di masa mendatang (Abdi dan Rohmah, 2020). Kinerja karyawan merupakan penampilan hasil kerja karyawan baik secara kuantitas maupun kualitas dan merupakan suatu takaran atau ukuran apakah seorang karyawan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan dengan sebaik-baiknya, kinerja karyawan yang tinggi akan mendukung produktivitas organisasi. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok. Kinerja tinggi yaitu karyawan melaksanakan pekerjaan dengan penuh antusias dan bersemangat sehingga mampu mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya (Abdi dan Rohmah, 2020).

Menurut Fransiska dan Tupti (2020) Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi perusahaan atau lembaga pemerintahan dalam pencapaian tujuannya. Kinerja karyawan merupakan tingkat pencapaian hasil kerja berdasarkan kuantitas serta kualitas telah mampu dicapai karyawan dalam menjalankan tugas berdasarkan tanggung jawabnya. Setiap perusahaan tentunya

mengharapkan karyawan yang bekerja memiliki prestasi serta kemampuan yang memadai. Oleh karena itu kinerja menjadi suatu hal yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi perusahaan Chandra, *et al.*, (2017), serta menurut (Nurhidayat, 2022) kinerja karyawan merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan (Cholishoh, 2021) yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu kerja. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan kinerja karyawan merupakan suatu pencapaian individu baik secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komunikasi, beban kerja dan stres kerja.

Menurut (Wandi, dkk. 2019) mengungkapkan kinerja karyawan yang baik dipengaruhi oleh komunikasi, semakin baik komunikasi karyawan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Febriyanti (2020) komunikasi merupakan faktor yang sangat penting demi pencapaian tujuan suatu organisasi. Lustono dan Hasnaeni (2019) kemampuan organisasi juga ditentukan oleh pegawai yang mempunyai kemampuan komunikasi dalam kondisi lingkungan kerja, komunikasi merupakan alat yang penting dalam menaungi dan menghargai suatu kinerja, serta kegiatan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja yang baik.

Safarini (2020) komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari ide-ide dari satu pihak ke pihak lain, baik dari individu maupun kelompok untuk

dapat menginterpretasikan yang dimaksud dan melaksanakan tugas-tugas dengan sebaik-baiknya. Wandu, dkk. (2019) Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen, melalui komunikasi yang efektif kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan. Fransiska dan Tuhti (2020) Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan komunikasi merupakan suatu proses ketika individu atau kelompok menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

Fransiska dan Tuhti (2020) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, (Safarini, 2020) mengungkapkan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan, (Nurhidayat, 2022) menyatakan terdapat hubungan positif antara Komunikasi dengan Kinerja Karyawan, serta (Wandu, dkk. 2019) menemukan hasil komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi dapat meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Lustono dan Hasnaeni, 2019) mengungkapkan tidak ada pengaruh yang signifikan variabel komunikasi terhadap kinerja pegawai, artinya semakin tinggi komunikasi tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Rohman dan Ichsan (2021) mengungkapkan beban kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan kinerja karyawan, karena beban kerja yang

dirasakan oleh karyawan merupakan rasa tanggungjawab terkait menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan perusahaan, dengan terdapatnya beban kerja yang tinggi karyawan akan termotivasi untuk segera menyelesaikannya dengan baik. Cholishoh (2021) Ketika karyawan memiliki beban kerja yang sedikit akan menimbulkan rasa bosan. Adanya rasa bosan terhadap pekerjaan menjadikan karyawan kurang perhatian dan cenderung lalai terhadap tugas yang diberikan.

Menurut Koesomowidjojo (2017) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. (Rolos, dkk. 2018) Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. (Irawati dan Carollina, 2017) Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan, banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja yaitu besaran pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok dalam jangka waktu tertentu.

Rohman dan Ichsan (2021) menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. (Irawati dan Carollina, 2017) Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja internal terhadap kinerja karyawan. (Siburian, dkk

2021) mengungkapkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta Husin, dkk. (2021) menyatakan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan semakin tinggi beban kerja seorang karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Silva, dkk. 2021) mengungkapkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan, artinya tinggi atau rendahnya beban kerja yang diterima karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut Wirya, dkk. (2020) mengungkapkan menurunnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh stres kerja, karena ketika karyawan menghadapi suatu masalah atau tuntutan akan berdampak pada menurunnya kinerja. Mangkunegara (2017) menyatakan stress kerja ialah perasaan tertekan dalam menghadapi pekerjaan yang dialami karyawan. Stress yang tidak diatasi dengan baik akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal, sehingga kinerja karyawan akan menurun.

Menurut Buulolo, dkk. (2021) stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang pegawai. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi tugas pekerjaan yang dipercayakan kepadanya. (Wirya, dkk. 2021) stres kerja merupakan kondisi seseorang yang tertekan karena ketidakmampuan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan, serta menurut (Hotiana dan

Febriansyah, 2018) Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa stres kerja yaitu suatu perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami individu dalam menghadapi pekerjaan.

Buulolo, dkk. (2021) menemukan hasil stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. (Massie, dkk. 2018) menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Putri dan sary, 2020) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Wirya, dkk. 2020) mengungkapkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan semakin tinggi stres kerja seorang karyawan dapat menurunkan kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Hotiana dan Febriansyah, 2018) menemukan hasil variabel stres kerja tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai, artinya stress kerja yang dirasakan karyawan tidak dapat mempengaruhi kinerja.

Penelitian ini berlokasi di perusahaan Isea Group, yang beralamat Jl. Raya Puspa Resti, Abiansemal, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung. Perusahaan Isea Group mempunyai 3 jenis usaha yaitu Hati Coffee & Eatery, Accella Otomotif dan Moral Coffee & Bakery, pada periode januari-juni 2021 Isea Group mengalami penurunan kinerja karyawan yang dapat disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Hasil Penjual Isea Group Januari-Juni 2021

No	Bulan	Target	Realisasi	capaian %
1	Januari	982.508.029	923.557.547	94%
2	Februari	982.508.029	943.207.707	96%
3	Maret	963.135.261	770.508.208	80%
4	April	982.508.209	884.257.388	90%
5	Mei	982.508.209	884.257.388	90%
6	Juni	963.135.261	703.088.740	73%
	Rata-rata			86%

Sumber: Isea Group, (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan hasil penjualan Isea Group periode januari-juni 2021 belum dapat memenuhi target yang telah di tetapkan oleh manajemen, dengan nilai rata-rata capain sebesar 86%. Tidak sesuainya hasil target dan realisasi hasil penjualan berkaitan dengan kinerja karyawan yang kurang baik. Fenomena ini berkaitan dengan indikator kinerja karyawan yaitu kuantias, dimana kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Fenomena kedua berkaitan dengan indikator komunikasi yaitu pemahaman, berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil karyawan Isea Group terkadang kurang memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh atasan. Seharusnya atasan Isea Group bisa menyampikan pesan dengan baik kepada para karyawan. Contoh arahan menutup jam oprasional kerja Hati Coffee & Eatery jam 9 malam, Accella Otomotif jam 5 sore dan Moral Coffee & Bakery jam 8 malam, tetapi pada prakteknya tutupnya jam oprasional melebihi dari jam

yang sudah di tentukan. Berdasarkan hal tersebut karyawan sering mendapatkan briefing dari atasan karena karyawan menolak costomer datang. Fenomena ketiga berkaitan dengan indikator beban kerja yaitu waktu kerja, berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil karyawan Isea Group selalu mendapatkan waktu jam kerja yang melebihi dari batas oprasional, sehingga karyawan mendapatkan beban kerja yang lebih banyak. Fenoema terakhir berkaitan dengan indikator stres kerja yaitu Kelebihan beban kerja, berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil karyawan Isea Group bekerja tidak sesuai dengan Job description yang telah diberikan, seperti bagian barista merangkap menjadi bagian kitchen sehingga meningkatkan stress kerja karyawan.

Research Gap yang ditunjukkan pada penelitian ini berkaitan dengan kinerja,yaitu terdapat hasil penelkitian yang tidak konsisten dilakukan oleh Sutarno, dkk. (2019) menemukan hasil bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV. Bintang Jaya Abadi sedangkan hasil sebaliknya yang diteliti oleh Julianry, dkk. (2017) menemukan hasil bahwa variabel komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya variabel beban kerja, penelitian yang dilakukan oleh Putra (2019) menemukan hasil beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil sebaliknya yang diteliti oleh Ahmad, dkk. (2019) menemukan hasil bahwa secara parsial beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya variabel stress kerja, penelitian yang dilakukan oleh Prabowo, dkk. (2018) menemukan hasil bahwa stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil sebaliknya yang diteliti oleh Waruwu (2018)

menemukan hasil bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karena terdapat penelitian yang tidak konsisten serta terdapat sebuah fenomena menurunnya kinerja karyawan, yaitu tidak sesuai hasil target dan realisasi hasil penjualan perusahaan, selanjutnya berdasarkan hasil wawancara terjadi penurunan kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh komunikasi, beban kerja dan stress kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Isea Group”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Isea Group?
- 2) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Isea Group?
- 3) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Isea Group?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang ingin diketahui dalam penelitian ini merupakan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Isea Group

- 2) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Isea Group
- 3) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Isea Group

1.4 Kegunaan Penelitian

1) Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi, stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

2) Kegunaan Praktis

Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang mampu memberikan informasi kepada pihak-pihak terkait seperti perusahaan, untuk mengetahui hubungan komunikasi, stres kerja dan beban terhadap kinerja karyawan. Bagi mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian lebih lanjut bagi peneliti dan menambah wawasan. Bagi perusahaan diharapkan dengan adanya penelitian ini pimpinan perusahaan dapat menerapkan komunikasi, stres kerja dan beban kerja yang baik agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Terakhir bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar diharapkan agar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sebagai tambahan bacaan di perpustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Goal setting theory*

Goal setting theory dikemukakan oleh Locke tahun 1968, teori ini mengemukakan bahwa dua cognitions yaitu values dan intentions (atau tujuan) sangat menentukan perilaku seseorang. Berdasarkan teori ini suatu individu menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku orang tersebut. Disamping itu, teori ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara sasaran dan kinerja. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu komit dengan sasaran tertentu, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya (Hartini, 2020)

Teori ini menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tujuan tinggi akan mempengaruhi kinerja manajerial. Adanya tujuan individu menentukan seberapa besar usaha yang akan dilakukannya, semakin tinggi komitmen karyawan terhadap tujuannya akan mendorong karyawan tersebut untuk melakukan usaha yang lebih keras dalam mencapai tujuan tersebut (Hartono dan Murniati, 2020)

Goal setting theory berasumsi bahwa ada hubungan langsung antara tujuan yang spesifik dan terukur dengan kinerja. Temuan utama dari *goal setting theory* adalah bahwa individu yang diberi tujuan yang spesifik dan sulit tapi dapat dicapai memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan orang-orang

yang menerima tujuan yang mudah dan kurang spesifik atau tidak ada tujuan sama sekali. Pada saat yang sama, seseorang juga harus memiliki kemampuan yang cukup dalam menerima tujuan yang ditetapkan dan menerima umpan balik yang berkaitan dengan kinerja (Hartono dan Murniati, 2020)

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan *Goal setting theory* merupakan suatu teori terkait individu yang menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi kinerja di perusahaan.

2.2.1 Komunikasi

a) Pengertian Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap orang tidak dapat dilepaskan dari dunia komunikasi, mulai dari bangun tidur hingga akan tidur kembali. Media komunikasi elektronik, media komunikasi nonelektronik atau konvensional. Dalam dunia bisnis yang berskala kecil, menengah, maupun besar, orang-orang yang berkecimpung di dalamnya (para pelaku bisnis) tidak dapat terlepas dari kegiatan komunikasi. Oleh karena itu, bagi mereka komunikasi merupakan faktor yang sangat penting demi pencapaian tujuan suatu organisasi (Febriyanti, 2020).

Menurut (Irwansyah, 2017), mengatakan bahwa: “Komunikasi merupakan suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan”, serta Menurut (Lustono dan Hasnaeni, 2019) kemampuan organisasi juga ditentukan oleh pegawai yang mempunyai kemampuan komunikasi dalam kondisi lingkungan kerja, komunikasi merupakan alat yang penting dalam fungsi

public relations publik menaungi dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi yang efektif dan sekaligus kinerja yang baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan komunikasi merupakan dimana setiap individu, organisasi serta masyarakat dapat memperoleh informasi melalui percakapan atau pembicaraan maupun gerak tubuh karena komunikasi merupakan faktor yang sangat penting demi pencapaian tujuan suatu organisasi.

b) Faktor-Faktor Komunikasi

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi pola komunikasi dalam struktur organisasi, diantaranya yaitu (Ramadani, 2020):

1) Jalur Formal dari Komunikasi

Yang dimaksud dengan jalur formal dalam komunikasi adalah penggunaan legitimasi formal dalam organisasi untuk melakukan komunikasi dalam organisasi. Pola komunikasi ini biasanya diawasi dan dikontrol oleh manajer atau pimpinan karena pesan dan informasi yang disampaikan biasanya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi manajer atau pimpinan dalam mengondisikan dan mengarahkan anggotanya

2) Otoritas Dari Hierarki Organisasi

Perbedaan tingkatan-tingkatan manajemen dalam organisasi akan menentukan pola komunikasi yang dibangun. Para anggota dengan sendirinya akan beradaptasi dalam hal kepada siapa saya harus berkomunikasi, kepada siapa saya lebih leluasa untuk berkomunikasi, dan sebagainya

3) Spesialis Jabatan

Adanya spesialis jabatan yang menghasilkan beberapa departemen atau bagian yang berbeda dalam organisasi dapat menyebabkan pola komunikasi yang dibangun juga berbeda. Adapun mereka yang berkomunikasi diantara departemen yang berbeda cenderung lebih sulit dalam komunikasi karena ruang lingkup yang berbeda, lingkungan departemen yang berbeda dan sebagainya

4) Kepemilikan Akan Informasi

Mereka yang berbeda dalam suatu bagian umumnya lebih mengetahui dan menguasai berbagai informasi terkait dengan bagiannya, dibandingkan mereka yang berasal dari bagian lain. Artinya, ketika komunikasi akan dilakukan dengan bagian produksi misalnya, maka perlu disadari bahwa orang harus diajak untuk berkomunikasi adalah orang yang mengetahui dan menguasai hal-hal yang terkait bagian produksi.

c) **Indikator Komunikasi**

Menurut Nisa, dkk. (2018), ada beberapa indikator komunikasi efektif yaitu:

1) Pemahaman

Pemahaman adalah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator

2) Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah

pihak

3) Pengaruh Pada Sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya

4) Hubungan Yang Makin Baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik

5) Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan

2.2.2 Beban Kerja

a) Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan serangkaian kegiatan atau pekerjaan yang harus dapat diselesaikan karyawan berdasarkan tanggungjawab yang telah diberikan perusahaan kepada karyawan tersebut. Beban kerja yang dirasa terlalu banyak dapat menimbulkan dampak yang kurang baik bagi karyawan seperti mengalami kelelahan fisik ataupun secara mental. Ketika karyawan memiliki beban kerja yang sedikit juga akan menimbulkan rasa bosan. Adanya rasa bosan terhadap pekerjaan menjadikan karyawan kurang perhatian dan cenderung lalai terhadap tugas yang diberikan (Cholishoh, 2021).

Menurut Rizki, *et al.*, (2019) beban kerja merupakan analisis waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas yang dilaksanakan dalam kondisi normal. Beban kerja biasanya terjadi karena adanya keinginan menyelesaikan pekerjaan agar target bisa dicapai. Dalam persepsi karyawan, beban kerja merupakan penilaian individu atas sejumlah tuntutan tugas yang membutuhkan kekuatan dan konsentrasi yang kuat (Safitri dan Astutik, 2019)

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang dilaksanakan sehari-hari dan dianggap sebagai beban karyawan. Saat menghadapi tugas atau pekerjaannya, seorang karyawan diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada waktu tertentu.

b) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Dalam menganalisis beban kerja, suatu Lembaga/Perusahaan tentunya memiliki harapan agar beban yang diterima seorang karyawan tidak memberatkan dan sesuai dengan kemampuan/kompetensi seorang karyawan pada umumnya (Koesomowidjojo, 2017). Untuk itu, perusahaan hendaknya memperhatikan faktor-faktor mempengaruhi beban kerja antara lain:

1) Faktor Internal

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

motivasi, kepuasan keinginan, atau persepsi juga akan ikut mempengaruhi beban kerja seorang karyawan.

2) 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:

a) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan menyelesaikan pekerjaannya

b) Tugas-Tugas Fisik

Tugas-tugas fisik yang dimaksud adalah hal-hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggungjawab pekerjaan, bahkan hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan

c) Organisasi Kerja

Seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, *shift* kerja, istirahat, dan perencanaan karir. Sehingga penggajian atau pengupahan akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh masing-masing karyawan

c) **Indikator-Indikator Beban Kerja**

Dalam dunia kerja dikenal beberapa indikator untuk mengetahui seberapa besar kerja yang harus diemban oleh karyawan (Koesomowidjojo, 2017), indikator tersebut antara lain:

1. Target Yang Harus Dicapai

Targer kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan 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. Untuk itu, dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tertentu berbeda satu sama lain

2. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan adalah tingkat kemampuan daya tahan tubuh dalam melaksanakan pekerjaan dan tingkat kelelahan fisik yang dirasakan saat melaksanakan tugas

3. Kerja Standar

Lamanya waktu kerja dalam rutinitas adalah satu bentuk beban kerja, waktu kerja yang sesuai dengan 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. Lingkungan kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja

2.2.3 Stres Kerja

a) Pengertian Stres Kerja

Stres menjadi suatu pola reaksi serta adaptasi umum, yang berkaitan dengan bagaimana seseorang menghadapi stressor, yang bersumber dari dalam maupun luar individu. Stres bersifat internal yang biasanya disebabkan karena adanya tuntutan diri sendiri, lingkungan, serta situasi sosial lain yang berpotensi merusak. Selain itu stres dapat diartikan sebagai reaksi dari individu secara fisik ataupun emosional apabila terjadi perubahan dalam lingkungan sekitar yang mengharuskan individu tersebut untuk beradaptasi dengan diri lingkungan tersebut (Cholishoh, 2021).

Menurut Cholishoh (2021) stres kerja merupakan ketengangan yang dirasakan seseorang ketika menghadapi suatu masalah atau tuntutan serta berbagai kendala yang dirasa memberikan dampak kepada karirnya serta kondisi yang bisa disebabkan dari interaksi antar individu atau kelompok dan pekerjaan, serta menurut Mangkunegara (2017) stress kerja ialah perasaan tertekan dalam menghadapi pekerjaan yang dialami karyawan. Stress yang tidak diatasi dengan baik akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan stress kerja merupakan suatu kondisi keadaan yang mempengaruhi emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis.

b) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Putra (2019) mengatakan timbulnya stress dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor:

1) Faktor Organisasi

Dalam faktor organisasi berpengaruh juga terhadap stress kerja karyawan dimana semua aktivitas di dalam perusahaan berhubungan dengan karyawan. Seperti tuntutan kerja atau beban kerja yang terlalu berat, kerja yang membutuhkan tanggungjawab tinggi sangat cenderung mengakibatkan stress tinggi

2) Faktor Lingkungan

Adanya lingkungan sosial turut berpengaruh terhadap stress kerja pada karyawan. Dimana adanya dukungan sosial berperan dalam mendorong seseorang dalam pekerjaannya, apabila tidak adanya faktor lingkungan sosial yang mendukung maka tingkat stress karyawan akan tinggi

3) Faktor Individu

Adanya faktor individu berperan juga dalam mempengaruhi stress karyawan. Dalam faktor individu kepribadian seseorang lebih berpengaruh terhadap stress kerja pada karyawan. Dimana kepribadian seseorang menentukan seseorang tersebut mudah mengalami stress atau tidak

c) Indikator-Indikator Stres Kerja

Menurut (Putra, 2019) ada empat sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stress kerja yaitu:

1) **Beban Kerja**

Suatu kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan

2) **Tuntutan atau tekanan dari atasan**

Suatu pekerjaan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan

3) **Ketegangan dan kesalahan**

Suatu kesalahan yang dilakukan karyawan ketika bekerja

4) **Menurunnya tingkat interpersonal**

Menurunnya komunikasi antara karyawan di perusahaan

2.2.4 Kinerja Karyawan

a) Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan merupakan tingkat pencapaian hasil kerja berdasarkan kuantitas serta kualitas telah mampu dicapai karyawan dalam menjalankan tugas berdasarkan tanggung jawabnya. Setiap perusahaan tentunya mengharapkan karyawan yang bekerja memiliki prestasi serta kemampuan yang memadai. Oleh karena itu kinerja menjadi suatu hal yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi perusahaan (Chandra, *et al.*, 2017).

Menurut (Nurhidayat, 2022) kinerja karyawan merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, serta menurut (Cholishoh, 2021) kinerja merupakan tingkat keberhasilan karyawan secara nyata dan dapat dilihat serta mampu dicapai oleh seorang karyawan dalam

melaksanakan tugas berdasarkan tanggung jawab serta standar pekerjaan yang telah ditetapkan perusahaan.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan kinerja karyawan merupakan tingkat pencapaian atau prestasi individu atau karyawan yang sesuai dengan tanggung jawab nya sehingga mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan.

b) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

1) Efektifitas dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita oleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

2) Otoritas (Wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seseorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut

3) Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku, jadi disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja

4) Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi

c) **Indikator-Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Putra (2019) dalam mengukur kinerja karyawan dipergunakan sebuah daftar pernyataan yang berisikan beberapa dimensi kriteria tentang hasil kerja. Ada dua dimensi dalam menilai kinerja karyawan yaitu:

1) Kualitas (*Quantity*)

Merupakan hasil kerja keras dari para karyawan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan sebelumnya. Jika hasil yang dicapai oleh karyawan tersebut tinggi maka kinerja dari karyawan tersebut dianggap baik oleh pihak perusahaan atau sesuai dengan tujuannya. Ini berarti merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan proses pekerjaan atau hasil yang dicapai atas suatu pekerjaan mendekati adanya kesempurnaan

2) Kuantitas (*Quantity*)

Merupakan hasil kerja keras dari karyawan yang bisa mencapai skala maksimal yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Dengan hasil yang

telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut maka kinerja dari para karyawan sudah baik

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah waktu dalam melakukan suatu pekerjaan, dimana waktu untuk menyelesaikan pekerjaan telah ditentukan sebelumnya sehingga setiap melakukan pekerjaan terdapat tenggang waktu yang telah menjadi aturan dalam suatu organisasi

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian-penelitian sebelumnya diperlukan untuk membantu, menjawab masalah dalam penelitian ini. Hasil penelitian sebelumnya digunakan sebagai rujukan pada penelitian ini merupakan sebagai berikut :

Fransiska dan Tupti 2020 Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Lokasi penelitian ini terletak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara yang berjumlah 32 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja. Secara parsial beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja. Secara parsial motivasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja, dan secara simultan komunikasi, beban kerja dan motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Labuhanbatu Utara. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel X1 komunikasi, X2 beban kerja, variabel kinerja serta teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Perbedaan penelitian ini pada lokasi penelitian, sampel.

Nurhidayat (2022) Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bumi Agung Wilayah Kota Tangerang Selatan. Lokasi penelitian ini yaitu PT Bumi Agung, Cabang Tangerang Selatan. Populasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja pada PT Bumi Agung, Cabang Tangerang Selatan dengan jumlah karyawan 267 orang. Penentuan sampel yang digunakan yaitu metode *slovin* sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel maka responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi 160 orang karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel X1 komunikasi, X2 stres kerja dan variabel kinerja serta teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Perbedaan penelitian ini pada lokasi penelitian, sampel.

Rohman dan Ichsana (2021) Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. Populasi pada penelitian ini berjumlah 47 orang karyawan. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *sampling* jenuh. Teknik

pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan stress kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan artinya, bahwa peningkatan beban kerja dan stress kerja yang semakin tinggi dan meningkat akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel X1 beban kerja, X2 stres kerja, variabel kinerja, teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan sampel.

Siburian, dkk. (2021) Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige Sumatra Utara. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige Sumatra Utara. Populasi penelitian ini yaitu karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige Sumatra Utara. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 31 karyawan sebagai responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *partial least square* (PLS). Hasil penelitian ini menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap lingkungan kerja maupun dengan kinerja karyawan. Demikian juga lingkungan kerja memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel X1 beban kerja, variabel kinerja. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, sampel dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *partial least square* (PLS).

Buulolo, dkk. (2021) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. Lokasi penelitian ini terletak pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. Populasi penelitian ini yaitu karyawan pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 31 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menemukan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, artinya stress kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini terletak pada X1 stres kerja, kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, sampel dan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana.

Wirya, dkk 2020 Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT BPR Sedana Murni. Lokasi penelitian terletak pada PT BPR Sedana Murni. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 32 karyawan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah pencatatan dokumen, kuesioner. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT BPR Sedana Murni. Persamaan penelitian ini terletak pada X1 stres kerja, variabel kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, sampel, dan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur.

Putri dan Sary (2020) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Lestari Busana Anggun Mahkota di Bagian Produksi). Lokasi penelitian terletak pada PT Lestari Busana Anggun Mahkota. Metode

pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 224 responden sebagai sampel dari jumlah populasi sebanyak 507 karyawan. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan pada PT Lestari Busana Anggun Mahkota di Bagian produksi. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel X1 stres kerja, variabel kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, sampel, teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear sederhana.

Anandita, dkk. (2021) Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada CV. Zam-Zam Jombang). Lokasi penelitian terletak pada CV. Zam-Zam Jombang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan metode sampling jenuh (sensus). Teknik pengumpulan data menggunakan instrument penelitian yaitu kuesioner. Teknik analisis data yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV Zam-Zam Jombang, Komunikasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV.Zam-Zam Jombang, fasilitas kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV Zam-Zam Jombang. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel X2 komunikasi, variabel kinerja dan teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, sampel.

Ginting (2018) Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Sekar Mulia Abadi Medan. Lokasi penelitian terletak

pada PT Sekar Mulia Abadi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Lapangan Sekar Mulia Abadi yang berjumlah 102 responden. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 72 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dan komunikasi secara simultan dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Lapangan Sekar Mulia Abadi. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel X2 komunikasi, variabel kinerja karyawan dan teknik analisis data. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, sampel.

Safarini (2020) Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Lampung. Lokasi penelitian ini terletak pada PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Lampung. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 78 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Lampung. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel X1 komunikasi, variabel kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, sampel