

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1. Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2011), kinerja adalah hasil kerja dari seorang pekerja, proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan. Kinerja harus dapat diukur secara konkret dan dapat dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan, sehingga bukti nyata dari hasil kerja dapat ditunjukkan. Moehariono (2013) menjelaskan bahwa kinerja atau performance mencerminkan tingkat pencapaian pelaksanaan program, kegiatan, atau kebijakan dalam mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang direalisasikan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Mathis dan Jackson, seperti yang dikutip oleh Donni Juni Priansa (2014:269), mendefinisikan kinerja sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengembangkan pekerjaannya. Benardin dan Russel, juga mengutip oleh Donni Juni Priansa (2014:270), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil ini mencerminkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan definisi kinerja yang disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pentingnya kinerja menurut Pasolong (2013) adalah:

1. Tercapainya tujuan organisasi, yang tidak terlepas dari penggunaan sumber daya organisasi oleh pegawai yang berperan aktif dalam usaha mencapai tujuan tersebut.

2. Mendorong tingkat kinerja pegawai agar lebih efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi, di mana harapan antara bawahan dan atasan senantiasa ada.
3. Upaya mencapai tujuan organisasi harus dilakukan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral serta etika.
4. Penilaian kinerja diperlukan untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam melakukan tugas dengan keahlian tertentu.
5. Memenuhi kebutuhan yang ditetapkan oleh setiap kelompok yang terkait, melalui usaha sistemik dan peningkatan kemampuan organisasi secara berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan tersebut secara efektif.

2.1.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Mathis dan Jackson (2009), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan mencakup:

a. Kinerja Karyawan Individual:

1. Faktor Kinerja Individual: Terdiri dari kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan, tingkat usaha yang diberikan, dan dukungan organisasi. Hubungan antara ketiga faktor ini dijelaskan sebagai: $\text{Kinerja (P)} = \text{Kemampuan (A)} \times \text{Usaha (E)} \times \text{Dukungan (S)}$.
2. Motivasi Individual: Motivasi dijelaskan sebagai keinginan dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk bertindak. Konsep ekuitas dan harapan menunjukkan kompleksitas dan sifat pribadi motivasi. Manajerial perlu memahami apakah perilaku yang kurang memadai disebabkan oleh hubungan antara usaha dan kinerja (kemampuan), kinerja rendah penghargaan (kebijakan

penghargaan yang tidak konsisten), atau nilai rendah (keinginan yang rendah akan penghargaan).

b. Hubungan Individual atau Organisasi:

Kondisi ekonomi jangka panjang organisasi bergantung pada upaya karyawan yang memiliki kapabilitas dan motivasi yang sesuai untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Organisasi yang berhasil menunjukkan bahwa individu memiliki arti dan harus diatur dengan efektif.

c. Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional:

Ketidakpuasan kerja muncul ketika harapan individu tidak terpenuhi. Interaksi antara individu dan pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan atau ketidakpuasan kerja dan komitmen organisasional. Karyawan yang tidak puas atau kurang berkomitmen memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk meninggalkan organisasi.

d. Referensi Sumber Daya Manusia:

Upaya mempertahankan karyawan menjadi isu utama dalam organisasi. Dengan perputaran yang lebih rendah, setiap individu harus direkrut, diseleksi, dan dilatih. Kontinuitas karyawan meningkatkan kinerja organisasional dan individual, memberikan "kesan karyawan" yang lebih baik untuk menarik dan mempertahankan individu lain.

2.1.2. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Soedarmayanti (2009), indikator kinerja karyawan mencakup:

b. Kualitas Kerja (*Quality of Work*):

1. Menggambarkan kualitas hasil kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

2. Tinggi kualitas kerja akan menghasilkan penghargaan, kemajuan, dan perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang pesat.
- c. Kehadiran dan Ketepatan Waktu (*Promptness*):
1. Berkaitan dengan sejauh mana pekerjaan diselesaikan sesuai dengan target waktu yang telah direncanakan.
 2. Menekankan pentingnya menyelesaikan setiap tugas sesuai rencana untuk menghindari gangguan pada pekerjaan lain.
- d. Inisiatif (*Initiative*):
1. Menunjukkan kesadaran diri untuk mengambil inisiatif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab
 2. Karyawan memiliki kemampuan melaksanakan tugas tanpa terus bergantung pada atasan.
- e. Kemampuan (*Capability*):
1. Faktor yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan untuk meningkatkan kinerja seseorang.
 2. Menunjukkan bahwa kemampuan dapat dikembangkan melalui upaya pendidikan dan pelatihan.
- f. Komunikasi (*Communication*):
1. Merupakan interaksi antara atasan dan bawahan untuk menyampaikan saran dan pendapat dalam memecahkan masalah.

2. Komunikasi yang efektif dapat membentuk kerjasama yang lebih baik, hubungan yang harmonis di antara pegawai dan atasan, serta menciptakan perasaan kesetaraan dan solidaritas di antara mereka.

Menurut Afandi (2018) indikator-indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja adalah Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
2. Kualitas hasil kerja adalah Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
4. Disiplin kerja Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku
5. Inisiatif adalah Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.
6. Ketelitian adalah Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuan apa belum.
7. Kepemimpinan adalah Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

8. Kejujuran adalah Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.
9. Kreativitas adalah Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

Robbins (2016) ada enam indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu menurut yaitu:

1. Kualitas kerja adalah hal diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Sedangkan indikator kinerja karyawan menurut Kasmir (2018) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas (Mutu) adalah Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.
2. Kuantitas (jumlah) adalah Untuk melihat kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang
3. Waktu (jangka waktu) adalah Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya
4. Penekanan biaya adalah Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan.
5. Pengawasan adalah Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan
6. Hubungan antar karyawan adalah Penilaian kinerja sering kali dikaitkan dengan kerjasama atau kerukunan antar karyawan dan atau antar pimpinan.

2.2. Beban Kerja

Istilah "beban kerja" mulai dikenal sejak tahun 1970-an, dan sejak itu, banyak ahli yang telah mengemukakan berbagai definisi terkait, sehingga terdapat beberapa interpretasi yang berbeda mengenai konsep beban kerja. Beban kerja menjadi suatu konsep yang multi-definisi, sehingga sulit untuk mencapai kesimpulan tunggal mengenai definisi yang tepat. Dalam konteks ini, beban kerja dapat diartikan sebagai sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Menpan Dhini Rama Dhanika (2010), beban kerja merujuk pada kumpulan atau sejumlah tugas yang harus dikerjakan oleh suatu unit organisasi atau individu dalam suatu periode waktu tertentu.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 12 tahun 2008, definisi beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diemban oleh suatu jabatan atau unit organisasi, dihitung sebagai hasil dari perkalian antara volume kerja dan waktu normal. Sesuai dengan Undang-undang Kesehatan nomor 36 tahun 2009, beban kerja juga diartikan sebagai besarnya tugas yang harus diemban oleh suatu jabatan atau unit organisasi, diperoleh dengan mengalikan jumlah pekerjaan dengan waktu.

Sebagaimana disampaikan oleh Hariyati (2011), dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. dari beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja mencakup besarnya tuntutan pekerjaan atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu. menurut Sakti (2016) beban kerja merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan stres dan seringkali menjadi keluhan yang paling umum di kalangan pegawai dalam suatu organisasi. Tingginya beban kerja di lingkungan kerja merupakan masalah yang sering dihadapi, terlebih dengan tambahan tekanan waktu dalam menyelesaikan tugas yang banyak, hal ini dapat menyebabkan pegawai merasa tertekan dan mengalami tingkat stres yang tinggi.

Pengertian beban kerja mencakup suatu proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang terkait dengan suatu pekerjaan atau kelompok jabatan. Proses ini dilaksanakan dalam kondisi normal dalam suatu jangka waktu tertentu. Dengan demikian, beban kerja pada suatu perusahaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan yang dihasilkan. Tingginya beban kerja juga berpotensi menyebabkan stres kerja pada karyawan.

Stres kerja ini bisa muncul terutama ketika karyawan harus mengemban tanggung jawab ganda atau pekerjaan yang sebenarnya tidak termasuk dalam ruang lingkup tugas pokok mereka. Akibatnya, karyawan dapat mengalami penurunan efektivitas dalam menjalankan pekerjaannya.

Perlu diingat bahwa beban kerja dan stres kerja memiliki keterkaitan yang erat dan saling memengaruhi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan dan mengelola beban kerja karyawan secara bijaksana untuk memastikan keseimbangan yang tepat antara tugas yang diberikan dan kinerja yang dihasilkan, serta mencegah terjadinya stres kerja yang berdampak negatif pada produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

2.2.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Secara umum, hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja, menurut Tarwaka dalam Hariyati, (2011) dipengaruhi oleh faktor-faktor kompleks baik eksternal maupun internal.

a. Faktor Eksternal:

1. Tugas Fisik: Melibatkan stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, alat bantu kerja, dan faktor lain yang bersifat fisik.
2. Organisasi: Termasuk lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergiliran, dan aspek organisasional lainnya.
3. Lingkungan Kerja: Melibatkan suhu, intensitas penerangan, debu, serta hubungan interpersonal antar karyawan.

b. Faktor Internal:

1. Faktor Somatis: Meliputi jenis kelamin, usia, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, dan status gizi.
2. Faktor Psikis: Terdiri dari motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan.

Menurut Hart dan Steveland dalam Hariyati, tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah:

1. Faktor Tuntutan Tugas (Task Demands): Beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja.
2. Usaha atau Tenaga (Effort): Jumlah tenaga yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin mencerminkan respons intuitif alami terhadap beban kerja.
3. Performansi: Sebagian besar penelitian tentang beban kerja fokus pada performansi yang akan dicapai.

Hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja kompleks karena dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal dan internal yang saling berinteraksi. Faktor-faktor ini memainkan peran kunci dalam menentukan sejauh mana seseorang dapat menjalankan tugas-tugas kerja dengan efisien dan efektif.

2.2.2. Indikator Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2014) Beban kerja adalah Sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja memuat 3 indikator, yaitu:

1. Beban waktu (*time load*), menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas.
2. Beban usaha mental (*mental effort load*), yang berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
3. Beban tekanan psikologis (*psychologis stress load*) yang menunjukkan tingkat risiko pekerjaan, kebingungan dan frustrasi.

Menurut Arika (2011) indikator beban kerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor eksternal adalah beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
 - a. Tugas (Task): Meliputi tugas fisik seperti Ruang kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, dan beban yang diangkat. Tugas mental melibatkan tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja, dan sebagainya.
 - b. Organisasi Kerja: Menyangkut lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja, dan sebagainya.
 - c. Lingkungan Kerja: Dapat mencakup beban tambahan seperti lingkungan kerja fisik, kimiawi, biologis, dan psikologis.
2. Faktor internal adalah yang berasal dari dalam tubuh sebagai reaksi terhadap beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor. Ini melibatkan faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dsb.) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dsb.).

Menurut Munandar (2010), indikator dalam beban kerja yaitu :

1. Target yang perlu dicapai. Perspektif personal mengenai tingkat kesulitan target pekerjaan yang diberikan untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Apabila seorang karyawan menilai target kerjanya sebagai ambisius, maka ia akan merasa memiliki beban kerja yang berat atau tinggi, begitu juga sebaliknya.
2. Kondisi pekerjaan. Perspektif individu terhadap kondisi kerja, termasuk mengatasi situasi tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra di luar jadwal. Dalam konteks ini, karyawan dihadapkan pada tugas yang memerlukan solusi atau penyelesaian. Jika karyawan merasa pekerjaannya sulit diatasi, maka ia akan merasakan adanya masalah dan beban kerjanya menjadi berat atau tinggi, begitu juga sebaliknya.
3. Standar pekerjaan. Impresi yang dimiliki individu terhadap pekerjaan, termasuk perasaan mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Standar pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan kadang membuat karyawan merasa terbebani, terutama jika mereka merasa tidak mampu melaksanakannya. Sebaliknya, jika standar pekerjaan dapat dipahami dan karyawan merasa mampu melaksanakannya, maka beban pekerjaan itu menjadi lebih ringan atau dapat ditangani dengan baik.

Nainggolan (2018) menyatakan bahwa indikator Beban Kerja dapat diidentifikasi melalui empat elemen utama, yaitu:

1. Waktu Kerja: Menunjukkan sejauh mana waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Semakin padatnya jadwal kerja

atau waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, semakin tinggi beban kerja.

2. Jumlah Pekerjaan: Berkaitan dengan seberapa banyak tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu. Jika jumlah pekerjaan yang harus dilakukan tinggi, maka beban kerja juga dapat dianggap tinggi.
3. Faktor Internal Tubuh: Melibatkan aspek-aspek internal dari tubuh individu, seperti kondisi kesehatan, tingkat energi, dan faktor-faktor somatik lainnya. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi seberapa baik individu dapat menanggapi atau menyelesaikan tugas.
4. Faktor Eksternal Tubuh: Menunjukkan pengaruh dari faktor-faktor luar tubuh individu yang dapat memengaruhi beban kerja, seperti lingkungan kerja fisik, kimiawi, atau sosial yang mungkin memerlukan adaptasi atau penyesuaian tambahan dari individu.

2.3. Stress Kerja

Stres adalah ketidakmampuan untuk mengatasi ancaman yang dapat memengaruhi aspek mental, fisik, emosional, dan spiritual seseorang, yang pada suatu waktu tertentu dapat berdampak pada kesehatan fisik individu tersebut. Stres dapat diartikan sebagai persepsi kita terhadap situasi atau kondisi dalam lingkungan sekitar. Definisi lain menyebutkan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi keseluruhan seseorang. Jika seorang karyawan mengalami tingkat stres yang signifikan, hal ini dapat menghambat kemampuannya dalam menghadapi tantangan lingkungan dan tugas.

pekerjaannya Hariyono, W (2009). Asal-usul istilah "stres" berasal dari kata Latin "*stringere*," yang mengandung makna ketegangan dan tekanan.

Menurut Sunyoto (2012:61) menjelaskan bahwa stres memiliki makna yang berbeda-beda bagi setiap individu. Kemampuan setiap orang bervariasi dalam mengatasi jumlah, intensitas, jenis, dan durasi stres. Lebih mudah bagi orang untuk berbicara tentang ketegangan daripada stres. Stres melibatkan interaksi antara individu dan lingkungan, yakni interaksi antara rangsangan dan respons. Oleh karena itu, stres kerja (Job Stress) merupakan konsekuensi dari setiap tindakan dan situasi di lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik secara berlebihan pada seseorang. Stres dapat diartikan sebagai suatu keadaan internal yang dapat dipicu oleh tuntutan fisik (tubuh), lingkungan, dan situasi sosial yang memiliki potensi merusak dan sulit dikendalikan.

Menurut Wirawan (2012), stres adalah respons yang tidak diinginkan yang muncul sebagai akibat tingginya tuntutan yang diberikan oleh lingkungan terhadap seseorang. Stres bukanlah sesuatu yang aneh atau tidak terkait dengan keadaan normal yang biasanya dialami oleh orang yang berada dalam keadaan normal. Penting untuk dicatat bahwa tidak semua stres bersifat negatif. Stres kerja yang dialami oleh karyawan sebagai hasil dari lingkungan kerja yang dihadapinya dapat memengaruhi kinerja dan tingkat kepuasan kerjanya. Berdasarkan beberapa definisi diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terjadinya stres kerja adalah karena adanya ketidak seimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

2.3.1. Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Priansa & Suwatno (2011) dan Robbins dalam Timangratuogi (2012), kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut stressor, dan ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stres:

a. Faktor Lingkungan:

1. Ekonomi: Perubahan dalam siklus bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi, memunculkan kekhawatiran terkait keamanan pekerjaan.
2. Politik: Perubahan politik dapat mempengaruhi stabilitas dan keamanan dalam organisasi, menciptakan ketidakpastian.
3. Teknologi: Inovasi dan perubahan teknologi dapat menimbulkan stres karena memerlukan pembelajaran dan penyesuaian, serta bisa menjadi ancaman terhadap posisi pekerja.

b. Faktor Organisasi:

1. Role Demands: Peraturan dan tuntutan pekerjaan yang tidak jelas dapat mempengaruhi peran karyawan dan menciptakan stres.
2. Interpersonal Demands: Komunikasi yang tidak jelas dan kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dapat menyebabkan stres.
3. Organizational Structure: Struktur organisasi yang terlalu berlebihan atau kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan dapat menjadi sumber stres.
4. Organizational Leadership: Pemimpin yang menciptakan budaya kerja yang tegang dan menciptakan tekanan yang tidak realistis dapat meningkatkan stres pada karyawan.

c. Faktor Individu:

1. Masalah Keluarga: Hubungan pribadi yang kurang baik dengan keluarga dapat membawa dampak negatif pada pekerjaan.
2. Masalah Ekonomi: Kesulitan ekonomi dan ketidakmampuan memenuhi kebutuhan keluarga dapat menyebabkan stres.
3. Karakteristik Pribadi: Perbedaan waktu dasar alami yang dimiliki setiap individu memerlukan penyesuaian yang tepat terhadap gejala stres yang timbul pada pekerjaan.

Penekanan pada stresor sebagai pemicu stres menunjukkan bahwa respons stres dapat bervariasi tergantung pada situasi dan reaksi individu terhadap faktor-faktor tersebut.

2.3.2. Indikator Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2014) stres kerja memiliki lima indikator sebagai berikut.

1. Konflik adalah Perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok. diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pemimpin.
2. Komunikasi adalah Proses pemindahan informasi dari seorang kepada orang lain dalam sebuah organisasi. komunikasi yang kurang baik antara karyawan dapat menyebabkan konflik.
3. Waktu Kerja adalah Waktu untuk melakukan pekerjaan, dapat dilaksanakan siang hari maupun malam hari. Diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebih.

4. Sikap Pimpinan dapat Diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.
5. Beban Kerja adalah Sesuatu yang dirasakan berada di luar kemampuan pekerja untuk melakukan pekerjaannya. Diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasa berlebih salah satunya dilihat dari target perusahaan.

Robbins (2008) membagi indikator stress kerja sebagai berikut:

1. Dalam aspek psikologis, gejala meliputi ketidakpatuhan, ketidakkomunikatifan, sering melamun, dan kelelahan mental.
2. Dari sisi fisik, tanda-tanda mencakup peningkatan detak jantung dan tekanan darah, kelelahan fisik yang mudah, pusing kepala, dan masalah tidur.
3. Dalam perilaku, terlihat kebiasaan merokok berlebihan, kecenderungan menunda atau menghindari pekerjaan, perilaku sabotase, dan pola makan yang tidak normal.

Menurut Suwondo (2012) adapun indikator stres kerja antara lain sebagai berikut:

1. Tempat kerja Seperti bangunan yang terlalu panas atau terlalu dingin, ruangan yang sempit, berisik, dan penerangan yang kurang menjadikan karyawan mengalami stres dalam bekerja.
2. Isi pekerjaan Seperti batas waktu yang diberikan, beban kerja, tekanan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang terlalu banyak sehingga tidak terselesaikan, adanya pekerjaan yang baru yang belum bisa dipahami oleh karyawan.

3. Syarat-syarat pekerjaan Seperti pengembangan karir yang tidak jelas, kenaikan pangkat tertahan tidak dipromosikan, status kepegawaian yang tidak jelas, masalah penghargaan adalah keinginan karyawan diberikan ditempat kerja mereka.
4. Hubungan interpersonal dalam bekerja Seperti atasan yang terlalu banyak tuntutan, atasan yang menyebalkan kurangnya apresiasi dari pimpinan, keputusan pimpinan yang berubah-ubah sikap kolega yang tidak enak, tidak cocok dengan teman kerja. Kurang terbuka antara atasan dengan bawahan, bawahan yang memerlukan petunjuk setiap saat menyelesaikan pekerjaan rutin.

Menurut Mangkunegara (2017) Indikator stres kerja adalah sebagai berikut:

1. beban Kerja dapat diartikan suatu tanggungan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya. Beban kerja yang berlebih dengan rentang waktu penyelesaian yang singkat cenderung akan membebani karyawannya dengan pikiran dan tekanan. Semakin tinggi beban kerja yang di tanggung karyawan maka akan semakin tinggi juga stres kerja yang dialaminya. Beban kerja yang tinggi harus disertai dengan rentang waktu penyelesaian yang lama.
2. Waktu kerja adalah Baik buruknya hasil sebuah pekerjaan tergantung dengan waktu penyelesaian yang dibutuhkan. Rentang waktu kerja yang sesuai dengan beban kerja yang diberikan cenderung akan menghasilkan output yang maksimal. Jika karyawan dihadapi dengan beban kerja yang tinggi namun dengan tuntutan waktu penyelesaian yang singkat, karyawan

akan cenderung merasakan stres dikarenakan tekanan pekerjaan yang harus dicapainya yang tentu saja akan mempengaruhi karirnya di perusahaan.

3. Umpan balik adalah nilai positif dapat membuat karyawan merasa dihargai, tetapi jika tidak sesuai, dapat menimbulkan kegelisahan. Karyawan membutuhkan kritik dan saran untuk mendapatkan arahan dalam pekerjaan; tanpa itu, dapat menyebabkan kebingungan, stres, dan mengganggu kinerja.
4. Tanggung jawab adalah kondisi di mana seseorang memiliki wewenang penuh untuk menanggung risiko, penyebab, dan akibat dari suatu pekerjaan atau tugas yang diberikan kepadanya. Setiap karyawan harus dapat bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang diberikan, termasuk ketepatan waktu, kualitas hasil, dan manfaat yang diperoleh untuk perusahaan. Hal ini dapat menyebabkan stres kerja karena beban dan timbulnya rasa ketakutan dalam mencapainya.

2.4. Konflik Kerja

Setiap kelompok di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, di mana interaksi antar anggota kelompok terjadi, cenderung mengalami konflik. Konflik ini erat hubungannya dengan berbagai perasaan manusia, termasuk perasaan diabaikan, disepelekan, tidak dihargai, ditinggalkan, dan juga perasaan jengkel akibat kelebihan beban kerja. Menurut Mangkunegara (2013), konflik kerja merujuk pada pertentangan yang timbul antara harapan seseorang terhadap dirinya sendiri, orang lain, atau organisasi dengan realitas yang sebenarnya.

Konflik kerja dapat terjadi sebagai hasil dari ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan yang harus berbagi

sumber daya yang terbatas, menjalankan kegiatan kerja, atau karena perbedaan status, nilai, atau persepsi. Riva dan Sagala (2009) juga mendefinisikan konflik kerja sebagai perilaku anggota organisasi yang ditunjukkan sebagai bentuk penentangan terhadap anggota lain. Selain itu, konflik diartikan sebagai perbedaan, pertentangan, dan perselisihan.

Menurut Newstorm dan Davis (2000), konflik dianggap sebagai warisan dalam kehidupan sosial yang dapat muncul dalam berbagai situasi karena adanya ketidaksetujuan, kontroversi, dan pertentangan berkelanjutan antara dua pihak atau lebih. Secara etimologi, istilah konflik (conflict) berasal dari bahasa Latin "configere" yang berarti saling memukul. Antonius et al. (2002) menjelaskan konflik sebagai tindakan salah satu pihak yang dapat menghalangi, menghambat, atau mengganggu pihak lain, baik dalam konteks antar kelompok masyarakat maupun dalam hubungan antar pribadi. Konsep ini sejalan dengan pandangan Morton Deutsch yang menyatakan bahwa dalam konflik, interaksi sosial antar individu atau kelompok lebih dipengaruhi oleh perbedaan daripada persamaan Maftuh (2005).

Hunt & Metcalf (1996: 97) mengkategorikan konflik menjadi dua jenis, yakni konflik intrapersonal dan konflik interpersonal. Konflik intrapersonal adalah konflik yang muncul di dalam diri individu itu sendiri. Contohnya adalah ketika keyakinan individu bertentangan dengan nilai budaya masyarakat atau ketika keinginannya tidak sesuai dengan kemampuannya. Konflik intrapersonal bersifat psikologis, dan jika tidak dapat diatasi dengan baik, dapat mengganggu kesehatan psikologis atau kesehatan mental individu tersebut.

Sementara itu, konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi antara individu-individu. Jenis konflik ini muncul dalam berbagai lingkungan sosial, seperti keluarga, kelompok teman sebaya, sekolah, masyarakat, dan negara. Konflik interpersonal dapat berupa pertentangan antar individu atau kelompok, baik di dalam suatu kelompok tertentu maupun antar kelompok yang berbeda.

2.4.1. Faktor-faktor Penyebab Konflik

Dari proses konflik yang telah diuraikan, faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya konflik dalam perusahaan dapat dikelompokkan menjadi tiga hal utama:

1. Komunikasi:

- a. Definisi: Segala sesuatu yang berkaitan dengan perpindahan dan pemahaman 'makna' dari satu orang ke orang lain.
- b. Pentingnya: Komunikasi efektif diperlukan untuk menyampaikan informasi dan gagasan kepada pihak lain. Komunikasi yang tidak efektif memiliki potensi untuk menimbulkan konflik.

2. Struktur:

- a. Definisi: Segala sesuatu yang menyangkut aktivitas atau operasional kerja suatu perusahaan/organisasi dalam mencapai sasaran atau tujuan secara struktural.
- b. Pentingnya: Gangguan terhadap aktivitas sistemik perusahaan dapat menimbulkan konflik secara struktural.

3. Pribadi:

- a. Definisi: Hal-hal yang ada pada diri pribadi individu, seperti kepribadian, norma-norma, kebiasaan hidup, atau budaya.

- b. Pentingnya: Interaksi antara individu dengan perbedaan kepribadian, norma, atau budaya dapat berpotensi menimbulkan konflik.

Pengetahuan tentang faktor-faktor ini dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi, mencegah, dan mengelola konflik. Kesadaran terhadap aspek-aspek tersebut dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi komunikasi, penataan struktur organisasi yang lebih efisien, dan pemahaman yang lebih baik terhadap keragaman individu dalam perusahaan.

2.4.2. Indikator Konflik Kerja

Menurut Rivai (2016) Konflik kerja terdiri atas beberapa indikator, yaitu:

1. Konflik dalam diri seseorang umumnya muncul ketika individu tersebut dihadapkan pada tujuan yang saling bertentangan.
2. Konflik antar individu biasanya dipicu oleh perbedaan pandangan mengenai suatu masalah dan tujuan, di mana hasil dan keputusan bersama dianggap sangat krusial.
3. Konflik dalam kelompok dapat bersifat afektif atau substantif. Konflik afektif timbul karena tanggapan emosional terhadap situasi tertentu, sementara konflik substantif muncul akibat perbedaan latar belakang keahlian.
4. Konflik antar kelompok umumnya terjadi karena setiap kelompok cenderung mengejar kepentingan atau tujuan masing-masing secara berlebihan.

Menurut Fitriana (2013) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

1. Kesalahan komunikasi adalah Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.
2. Perbedaan tujuan adalah Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut.
3. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi adalah Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, seringkali disertai oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap, ketidaksesuaian nilai, persepsi, yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.
4. Interdependensi aktivitas kerja adalah Terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seseorang atau lebih saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik akan terjadi apabila seseorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila salah seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain.
5. Kesalahan dalam afeksi Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

Menurut Ria puspita sari (2015) yang menjadi indikator-indikator didalam konflik kerja adalah:

1. Perdebatan adalah hal atau keadaan di mana terjadinya percecokan yang dapat menimbulkan perselisian diantara para karyawan.
2. Ketegangan masalah pribadi
3. Ketegangan yang di alami oleh para karyawan baik yang didapatdari internal perusahaan maupun dari eksternal perusahaan akan mempengaruhi psikologi karyawan sehingga akan sensitive dalam berkomunikasi dengan karyawan lainnya.
4. Visi yang berbeda dalam pekerjaan
5. Konflik emosi yang ada menjadi hal utama dan menjadi faktor utama yang dapat memicu konflik yang paling besar dalam bekerja,karena ini menjadi asal muasal percecokan yang ada.konflik emosional member dampak yang luas karna karyawan saling menghindar satu sama lain karena adanya perasaan saling menghindar satu sama lain.

Pujatmaka (2006) menyatakan bahwa konflik kerja terbagi menjadi dua macam yaitu konflik fungsional (*functional conflict*) yaitu konflik yang mendukung pencapaian tujuan kelompok dan konflik disfungsional (*dysfunctional conflict*) yaitu konflik yang merintangi pencapaian tujuan kelompok, dan berikut indikator konflik fungsional dan disfungsional:

3. Konflik fungsional mencakup persaingan prestasi, pergerakan positif menuju tujuan, rangsangan kreativitas dan inovasi, serta dorongan untuk perubahan positif.
4. Konflik disfungsional, yang ditandai oleh beberapa indikator, melibatkan dominasi dalam diskusi, ketidaknyamanan dalam bekerja dalam kelompok,

terjadinya benturan kepribadian, dan perselisihan antar individu. Kombinasi elemen-elemen ini menciptakan situasi yang tidak produktif, dapat merugikan dinamika kelompok atau tim, serta menghambat pencapaian tujuan bersama.

2.5. Pengaruh Antar Variabel

2.5.1. Pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja karyawan

Pegawai sering dihadapkan pada keharusan menyelesaikan dua atau lebih tugas sekaligus, yang memerlukan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya. Pemberian beban kerja harus disesuaikan dengan kemampuan karyawan, mengingat perbedaan antara kemampuan dan tuntutan pekerjaan dapat menghasilkan rasa bosan atau kelelahan yang berlebihan menurut Riny Chandra (2017) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. sedangkan Menurut Setyawan dan Kuswati (2006) apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja akan menurun. Menurut Nawawi (2006) kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang ditentukan. Kinerja menjadi rendah jika diiselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.

Beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja (Sudiharto,2001) Penelitian Munandar et al (2019) mendukung ide bahwa beban kerja yang sesuai dapat meningkatkan kinerja karyawan, karena beban kerja yang

tinggi berhubungan positif dan signifikan dengan kinerja. Namun, penelitian J. Rolos et al (2018) menyampaikan hasil yang berkebalikan, bahwa beban kerja berhubungan negatif dan signifikan dengan kinerja karyawan.

2.5.2. Pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja

Stres merupakan aspek penting bagi perusahaan karena berhubungan dengan kinerja karyawan. Stres pada karyawan dapat bersifat positif atau negatif. Stres yang bersifat positif atau membangun terjadi saat tubuh mampu menggunakan stres untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan performa. Di sisi lain, stres yang bersifat negatif atau merusak muncul ketika seseorang tidak dapat mengendalikan stres, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ahmad et al. (2019), yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Wirya et al., (2020). Hal ini sejalan dengan teori Sasono (2004: 5) menyebutkan bahwa dampak negatif stres kerja dengan tingkat yang tinggi akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan yang drastis. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amalia (2016) dan Wala (2017) stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

2.5.3. Pengaruh antara konflik kerja terhadap kinerja

Konflik merupakan ketidaksesuaian antara dua orang atau lebih anggota organisasi yang memiliki tujuan yang dianggap dapat dicapai oleh salah satu pihak, tetapi tidak mungkin dicapai oleh kedua belah pihak. Meskipun konflik umumnya dianggap sebagai peristiwa negatif, perspektif seseorang dapat membuatnya menjadi peristiwa positif Menurut Wijono (1993), bila upaya penanganan dan

pengelolaan konflik karyawan dilakukan secara efisien dan efektif maka dampak positif akan muncul melalui perilaku yang dinampakkan oleh karyawan sebagai sumber daya manusia potensial. Konflik kerja menurut Mangkunegara (2017) adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan. Berdasarkan penelitian sedangkan menurut Walangantu et al. (2018) bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan.

Menurut Rivai (2015) hubungan antara konflik kerja dan kinerja karyawan yaitu Konflik dapat mempunyai dampak positif atau negatif terhadap kinerja perusahaan, tergantung pada sifat konflik dan bagaimana konflik itu dikelola. Untuk setiap perusahaan, tingkat optimal konflik yang terjadi dapat dianggap sangat berguna, membantu kinerja keberhasilan yang positif. Konflik positif dapat mengarah pada peningkatan produktivitas kerja individu, kelompok, atau perusahaan. Sebaliknya, konflik negatif dapat menimbulkan perselisihan dan perpecahan di antara individu di dalam perusahaan. Sedangkan dampak negative konflik (Wijono, 1993), sesungguhnya disebabkan oleh kurang efektif dalam pengelolaannya yaitu ada kecenderungan untuk membiarkan konflik tumbuh subur dan menghindari terjadinya konflik.

2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian Pustaka ini peneliti mencantumkan hasil- hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Tahun	Judul	Variabel	Hasil penelitian
1	Tri Wartono (2017)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada karyawan majalah motherand baby)	Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat stres kerja (X) dan kinerja karyawan (Y) di Majalah Mother and Baby, serta mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan di Majalah Mother and Baby.	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang sangat kuat atau positif antara stres kerja dan kinerja karyawan, yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,880 dan koefisien determinasi sebesar 77,44%. Artinya, stres kerja memengaruhi kinerja sebesar 77,44%, sedangkan sisanya sebesar 22,56% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Setelah dilakukan uji signifikansi, didapat hasil sebesar 10,643, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja dan kinerja karyawan.
2	Wisnu Bimantoro (2012)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Tonga Tiur Putra.	Dalam penelitian ini, metode yang digunakan mencakup uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji autokorelasi, dan uji analisis regresi linear berganda.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang rendah dari faktor lingkungan (0,317) dan hubungan yang sedang dengan organisasi (0,624) terhadap kinerja karyawan.

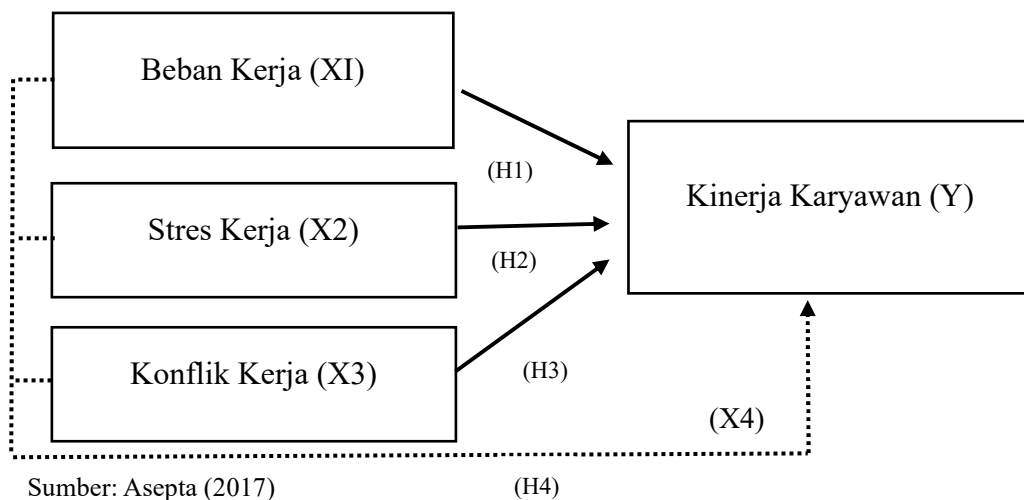
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu
(Tabel Lanjutan)

3	Hermita (2011)	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Tonasa (Persero)	Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor stresor individu, faktor stresor kelompok, dan faktor stresor organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan, dengan hasil mencapai 40,2%.
4	Ria Puspita Sari (2015)	Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta	1. Variabel Independent: Stres Kerja (X1) 2. Variabel Independent: Konflik Kerja (X2) 3. Variabel Dependent: Kinerja Karyawan (Y)	Pernyataan tersebut menyatakan bahwa stres kerja dan konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta.
5	Edi Sustrisno (2014)	Pengaruh Stres kerja terhadap kinerja karyawan di Madrasah Aliyah Negeri Demak	1. Variabel Independent: Stres Kerja (X1) 2. Variabel Dependent: Kinerja Karyawan (Y)	Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa nilai alpha sebesar 0,05 telah dibandingkan dengan nilai t tabel dan t hitung. Uji regresi berganda menunjukkan bahwa stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan t hitung lebih kecil dari t tabel, dan nilai signifikansi (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 (alpha).

2.7. Kerangka Analisis

Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan kerangka pemikiran seperti pada gambar berikut ini:

Tabel 2.2
Kerangka Analisis



Penejelasan Dari model penelitian dari penelitian ini, variabel X1 (Beban Kerja) dan X2 (Stress Kerja) dan X3 (Konflik Kerja) Memepengaruhi variabel Y (Loyalitas)

2.8. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah instruksi implementasi tentang cara mengukur variabel. Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014).

Terdapat dua jenis variabel dalam penelitian ini:

- a. Variabel Bebas (Independent)

Variabel bebas merupakan 42variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya 42variable terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Beban Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) dan Konflik Kerja (X3).

b. Variabel Terikat (Dependent)

Variabel terikat merupakan 42variable yang menjadi akibat karena adanya 42variable bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y).

Table 2.3
Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Beban Kerja (X1)	didefinisikan sebagai perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi.dari beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja mencakup besarnya tuntutan pekerjaan atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu	Menurut Tarwaka (2014) 1.Beban waktu (time load) 2.Beban usaha mental (mental effort load), 3.Beban tekanan psikologis (psychologis stress load)	Likert
Stres Kerja (X2)	respons yang tidak diinginkan yang muncul sebagai akibat tingginya tuntutan yang diberikan oleh lingkungan terhadap seseorang.	Hasibuan (2014) 1.Konflik 2.Komunikasi 3.Waktu Kerja 4.Sikap Pimpinan 5.Beban Kerja	Likert
Konflik Kerja (X3).	Konflik kerja sebagai perilaku anggota organisasi yang ditunjukkan sebagai bentuk penentangan terhadap anggota lain. Selain itu, konflik diartikan sebagai perbedaan, pertentangan, dan perselisihan.	Rivai (2016) 1.Konflik dalam diri 2.Konflik antar individu 3.Konflik dalam kelompok 4. Konflik antar Kelompok	Likert

Table 2.3
Definisi Operasional (lanjutan)

Kinerja Karyawan (Y)	kinerja adalah hasil yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil ini mencerminkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan yang dilakukan	Soedarmayanti (2009) a.Kualitas Kerja (Quality of Work) b.Kehadiran dan Ketepatan Waktu (Promptness) c.Inisiatif (Initiative) d.Kemampuan (Capability) e.Komunikasi (Communication)	Likert
----------------------	--	--	--------

2.9. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara dan masih harus dibuktikan kebenarannya Sugiyono (2009). Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

H2: Diduga Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

H3: Diduga Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

H4: Diduga Beban Kerja, Stres Kerja, konflik Kerja Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan