BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori
2.1.1. Pengertian Kinerja


Nor dan Juliansyah (2013:270) kinerja atau performance adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan serta kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi serta misi suatu organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.


2.1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

hasil, kualitas dari hasil, jangka waktu pencapaian hasil, kehadiran ditempat kerja, dan sikaap koopratif.

2.1.1.2 Pengukuran Kinerja

Pengukuran terhadap kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja sudah mencapai sesuai deengan apa yang diinginkan atau diharapkan. Pengukuran kinerja hanya bisa dilakukan terhadap kinerja nyata serta terukur.

Pengukuran kinerja dikemukakan oleh Dharma dalam bukunya manajemen supervise (2001:153-154) mengungkapkan hamper seluruh cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:


c. Ketetapan waktu, adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketetapan waktu adalah jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketetapan waktu penyelesaian dalam suatu kegiatan.
2.1.1.3 Indikator Kinerja


Indikator Kinerja Karyawan Menurut Rivai (2009:27) mengatakan Hampir Semua Cara Pengukuran Kinerja Mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut ini:

1. Kuantitas yaitu jumlah yang harus dicapai atau diselelaian. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses ataupun pelaksanaan kegiatan ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.


2.1.2. Beban Kerja

Beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi serta perpaduan hasil dari antara volume kerja dan norma waktu.

Menurut Menpan (1997) Beban Kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam waktu tertentu.


2.1.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Sejumlah orang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja atau mengalami penekanan meliputi (Suwanto, 2011) :

1. Suara bising
2. Kejutan Listrik
3. Hambatan – hambatan dalam suatu pekerjaan.
5. Terjadi Toleransi pada frustasi serta aadanya kemampuan untuk pengamatan terhadap gangguan persepsi.
6. Bertambahnya perilaku agresif yang disebabkan oleh penurunan kepekaan terhadap orang lain.

2.1.2.2 Indikator yang mempengaruhi beban kerja

Indikator yang mempengaruhi beban kerja menurut (Sastra, 2017) yaitu :
a) Faktor eksternal merupakan beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, misalnya:

1. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.

2. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.

3. Lingkungan kerja merupakan lingkungan kerja fisik, lingkungan kimia, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis, ketiga aspek ini disebut wring stressor.

b) Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja ksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif.

Faktor internal meliputi:

4. faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan),

5. faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).
2.1.3. Stress kerja


Menurut Robbins (2006:793) mengungkapkan stress adalah kondisi dinamik dimana seorang individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa stress kerja merupakan suatu tanggapan seseorang atas kondisi yang terjadi biasanya berupa kelebihan tuntutan serta kemampuan individu dalam memenuhi tuntutan terutama mengenai aktivitas atau pekerjaan yang telah dilakukan.

2.1.3.1 Konsekuensi Stress Kerja

Munculnya stress, baik yang disebabkan oleh sesuatu yang menyenangkan, serta sesuatu yang tidak menyenangkan akan memberikan akibat tertentu pada seseorang.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) membagi empat jenis konsekuensi yang dapat menimbulkan stress, meliputi:

a. Psikologis, yang berupa kegelisahan, agresi, kelesuan, kebosanan, depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran.
b. Perilaku, berupa peningkatan konsumsi alcohol, tidak nafsu makan atau makan berlebihan, penyalahgunaan obat-obatan, menurunnya semangat untuk berolahraga yang berakibat timbulnya beberapa penyakit, pada stress juga terjadi peningkatan intensitas kecelakaan, baik dirumah, di tempat kerja, atau dijalan.

c. Kognitif, adalah tidak mampu untuk mengambil keputusan, kurangnya untuk berkonsentrasi, serta peka terhadap ancaman.

d. Fisiologis, adalah menyebabkan gangguan pada kesehatan fisik menyebabkan gangguan pada kesehatan fisik yang berupa penyakit yang sudah di derita pada sebelumnya, atau mungkin timbulnya penyakit tertentu.


2.1.3.2 Gejala Stress Kerja

Menurut Robbins (2006: 800-801) gejala yang disebabkan oleh stress kerja meliputi:
a. Gejala fisiologis, terdiri meliputi perubahan metabolism, meningkatnya laju detak jantung serta pernafasan, meningkatnya tekanan darah, mnyebabkan sakit kepala, serta menyebabkan srangan jantung.

b. Gejala Psikologis, terdiri atas ketidakpuasan, kecemasan, ketegangan, mudah marah, suka menunda-nunda serta kebosan.

c. Gejala Perilaku, terdiri atas perubahan produktivitas, tingkat keluar masuknya karyawan, absensi, perubahan kebiasaan makan, meningkatkan konsumsi rokok serta alcohol, bicara cepat, gelisah serta adanya gangguan tidur.

2.1.3.3 Hal-Hal yang Mempengaruhi Stress Kerja

Setiap individu memiliki respon yang berbeda dalam menghadapi stress. Menurut Robbins (2006: 798-799) ada lima variabel yang dapat membedakan kemampuan individu dalam menghadapi stress, meliputi:

a. Persepsi, karyawan bereaksi untuk menanggapi persepsi mereka terhadap realita. Oleh sebab itu persepsi akan memperlunak hubungan antara suatu kondisi stress potensial serta reaksi seorang karyawan terhadap kondisi itu.

b. Pengalaman kerja, dikatakan orang yang berpengalaman adalah guru yang sangat baik. Pengalaman menjadi salah satu pengurang rasa stress.

c. Dukungan sosial, makin banyak bukti bahwa dukungan sosial mliputi hubungan kolega dengan rekan kerja serta dapat menyangga dampak stress.
d. Permusuhan, seseorang yang gila kerja, selalu bergegas serta tidak sabar atau kompetitif. Hal tersebut tidak diajarkan bahwa seseorang seperti itu rawan terhadap penyakit atau terhadap efek penyakit stress.

2.1.3.4 **Indikator Stress Kerja**

Indikator-indikator stress kerja menurut (Robbins, 2008) dibagi dalam tiga aspek yang meliputi:

1. Psikologis (cepat tersinggung, tidak komulatif, lelah mental serta banyak melamun).
2. Fisik (mengalami tekanan darah serta detak jantung, mudah lalat secara fisik: sakit kepala serta masalah tidur (insomnia).
3. Perilaku (kebiasaan menunda-nunda pekerjaan atau menghindari pekerjaan, terjadinya perilaku sabotase dan lain-lain)

2.1.4. **Burnout (Kelelahan Kerja)**

*Burnout* merupakan suatu gejala dimana kelelahan fisik, emosional, sikap dan perilaku, perasaan ketidakpuasan terhadap diri serta ketidakpercayaan akan kemampuan diri dan kurangnya hasrat pencapaian pribadi yang timbul akibat stress kerja berkepanjangan.

Menurut Puspita Ayu Maharani dan Akde Prayoga (2012:168) gejala khusus pada kejenuhan kerja ini antara lain depresi, kebosanan, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, absen, sakit.


2.1.4.1 Faktor Faktor yang Menyebabkan Burnout

Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan sebab terjadinya burnout dikalangan karyawan, meliputi:

a. Faktor internal

Seorang manusia yang tidak hanya memiliki peran khas di dalam lingkungan sosialnya, melainkan juga mempunyai kepribadian serta pola tingkah laku yang spesifik dari dirinya. Karakteristik demografis: burnout berhubungan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan, status perkawinan, dll. (Ahola, 2007: 20)

1. Jenis kelamin

Variabel demografis seks yang belum menjadi predictor kuat burnout (mskipun beberapa pendapat bahwa burnout lebih dari pengalaman perempuan). Beberapa studi menunjukkan burnout yang lebih tinggi bagi perempuan, beberapa mnunjukkan skor yang lebih tinggi untuk laki-laki, dan yang lain tidak menemukan perbedaan keseluruhan. Perbedaan seks yang kecil tapi konsisten merupakan laki-laki sering skor lebih tinggi pada
cynicism. Ad juga kcenderungan dalam beberapa penelitian bagi perempuan untuk skor sedikit lebih tinggi pada exhaustion (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001: 410).

2. Usia

Diantara karyawan yang lebih muda tingkat burnout dilaporkan lebih tinggi daripada diantara mereka yang berumur lebih dari 30 atau 40 tahun. Usia dengan pengalaman kerja yang masih sedikit, sehingga burnout tampaknya lebih beresiko sebelumnya dalam karir seseorang (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001: 409).

3. Tingkat pendidikan

Pendidikan baik dasar serta kejuruan mempunyai efek utama yang signifikan terhadap burnout. Tingkat burnout merupakan sedikit lebih tinggi diantara perempuan yang tidak menyelesaikan sekolah yang komprehensif daripada mereka yang menyelesaiannya. Perempuan yang mempunyai pendidikan kejuruan mendapat tingkat sedikit agak lebih tinggi pada exhaustion serta berkurangnya profesionalitas dibandingkan dengan wanita berpendidikan tingkat lembaga (institute). Dan lebih tinggi pada cynicism dibandingkan wanita dengan pendidikan tingkat sekolah (Ahola, 2007: 58).

4. Status perkawinan
Berkaitan dengan status perkawinan, mereka yang belum menikah (trutama laki-laki) tampaknya lebih tentan terhadap burnout daripada dengan merka yang tlah menikah. Orang yang berstatus single tampaknya mengalami tingkat burnout lebih tinggi dibandingkan mereka yang bercerai (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 410).

b. Faktor eksternal

1. Kelebihan beban kerja


2. Konflik peran

3. Karakteristik pekerjaan

Tuntutan terhadap pekerjaan kuantitatif (contohnya terlalu banyak bekerja untuk waktu yang tersedia) telah pelajari oleh para peneliti burnout, serta temuan itu mendukung pendapat umum bahwa burnout adalah respon kelebihan beban kerja. Dengan begitu pula tuntutan pekerjaan yang bersifat kualitatif (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 407)

Menurut Simamora dalam Rahman (2007 : 220), faktor-faktor yang menyebabkan burnout meliputi:

- Kurangnya terhadap dukungan sosial dari atasan.
- Imbah dimana diberikan tidak cukup atau kurang tepat.
- Pekerjaan yang secara berulang-ulang atau sedikit memiliki ruang gerak terhadap kreativitas.
- Kondisi kerja yang kurang menyenangkan bahkan menekan.
- Pekerjaan yang terlalu monoton dan tidak variatif.

2.1.4.2 Indikator Burnout (kelelahan kerja)

a. Kelelahan emosional.

b. Depersionalisasi.

c. Penurunan prestasi terhadap diri.

2.2. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan referensi beberapa peneliti, mendapatkan hasil penlitian terdahulu sebagai berikut:

<table>
<thead>
<tr>
<th>NO</th>
<th>Judul</th>
<th>Variable</th>
<th>Hasil/kesimpulan</th>
</tr>
</thead>
</table>

Tabel 2.1

**PENELITIAN TERDAHULU**
<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Judul</th>
<th>Penulis</th>
<th>Ringkasan</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5</td>
<td>Pengaruh Beban Kerja dan Stress kerja melalui Kelelahan Kerja Terhadap Kinerja Perawat di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Ratna Malawat, Rasyidin</td>
<td>terdapat pengaruh gabungan antara beban kerja, stress kerja, burnout (kelelahan kerja) terhadap kinerja.</td>
<td>Pengaruh Beban kerja, Stress kerja, Burnout (kelelahan kerja) yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah variabel burnout (kelelahan kerja) kemudian beban kerja dan setelah itu stress kerja.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu terdapat beberapa variabel yang dihasilkan yaitu beban kerja, stress kerja, burnout (kelelahan kerja). Variabel tersebut diperkirakan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Alesta Fashion Damarjati Kalinyaamatan Jepara. Dan kerangka pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian ini meliputi:

![Diagram Kerangka Pemikiran Teoritis]

2.4. Perumusan Hipotesis

Melihat dari teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya pada penelitian ini, maka dibawah ini merupakan beberapa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

H1: Diduga beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Alesta Fashion Damarjati Kalinyamatan Jepara.


H2: Diduga Stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Alesta Fashion Damarjati Klinyamatan Jepara.

Sri Pahalendang (2013) Burnout terhadap kinerja karyawan menunjukan bahwa burnout berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H3: Diduga burnout (kelelahan kerja) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Alesta Fashion Damarjati Kalinyamatan Jepara.

apabila karyawan melakukan pekerjaan yang terlalu monoton akan menimbulkan kejenuhan serta kurang tertarik untuk melakukan pekerjaan yang ada. Kemudian apabila tingkat burnout tinggi maka karyawan akan mudah cepat bosan, mudah marah-marah, serta kurang peka terhadap

H4 : Diduga Pengaruh Beban kerja, Stress kerja, Burnout (kelelahan kerja) yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah variabel burnout (kelelahan kerja) kemudian beban kerja dan setelah itu stress kerja.