

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris merupakan penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan kinerja

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulisan skripsi ini antara lain :

Cyntia Mahadika (2018) meneliti tentang pengaruh keterlibatan karyawan, lingkungan kerja dan budaya perusahaan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jolin Permata Buana Kota Batam, Hasil penelitian menunjukkan secara parsial keterlibatan karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di lihat dari nilai koefisien regresi bernilai $-0,087$ dan nilai signifikan $0,294 > 0,05$.

Masriati, Rasyidin Abdullah (2018) meneliti tentang pengaruh beban kerja, karakteristik individu dan disiplin kerja perawat terhadap kinerja perawat di Puskesmas Palanro Kabupaten Barru. Dari hasil uji t anova di dapatkan hasil beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, hal ini terlihat dari nilai t hitung untuk variabel beban kerja terhadap kinerja perawat diperoleh $2,256$ dengan harga signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan karena harga signifikansi yang diperoleh kurang dari 0.05 .

Ella Jauvani Segala (2017) meneliti tentang pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan : studi kasus tenaga pengajar di Telkom University, didapat nilai sig variabel X (stres kerja) sebesar $= 0.000 < 0.05$, sehingga H_0 ditolak, yang berarti bahwa variabel X (stres kerja) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (kinerja).

Kadek Ferrania Paramitadewi (2017) meneliti tentang pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai sekretariat pemerintah daerah Kabupaten Tabanan, Berdasarkan hasil analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai Sig. t sebesar $0,001$ dengan nilai koefisien beta $-0,309$. Nilai Sig. t $0,001 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Uzzah Roni Amalia, I Wayan Suwendra (2016) meneliti tentang pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik *Path Analysis* menunjukkan bahwa stress kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bina Centra Swakarsa.

Ashita Chadha (2016) meneliti tentang efek keterlibatan karyawan terhadap kinerja sektor, keterlibatan memiliki konsekuensi positif pada kinerja karyawan.

Sharmilee Bala Murali, Abdul Basit (2017) meneliti tentang dampak stres terhadap kinerja karyawan. Menurut tabel, R square adalah $0,338$, yang menunjukkan bahwa $33,8$ persen dari variabel dependent. Disesuaikan R square adalah 0.318 yang menunjukkan bahwa model yang cocok karena nilainya lebih rendah dari 0.60 . Sama halnya dengan uji F yang telah dilakukan untuk penelitian ini, shows the value of 16.703 , menunjukkan nilai 16.703 , yang berarti model regresi signifikan.

Annah .M. Kitole, Dr. Mary Ibuta (2019) meneliti tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan sektor publik di Kenya : kasus perbendaharaan nasional, temuan penelitian ini mengungkapkan hubungan positif yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen seperti yang ditunjukkan oleh nilai R (0.866).

Ngatimun, Anwar Sanusi (2019) meneliti tentang pengaruh beban kerja, stres kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja guru melalui komitmen organisasi. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa beban kerja, stres kerja, dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja guru.

Erajesvarie Pillay (2018) meneliti tentang dampak keterlibatan karyawan terhadap kinerja organisasi—sebuah kasus perusahaan pialang asuransi di Gauteng. Temuan utama dari penelitian ini bahwa ada pemahaman tentang konsep keterlibatan karyawan dan dampaknya terhadap kinerja organisasi.

Tabel 1
Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Judul Artikel dan Sumber Jurnal	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Sampel, Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
1.	PENGARUH KETERLIBATAN KARYAWAN, LINGKUNGAN KERJA DAN BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. JOLIN PERMATA BUANA KOTA BATAM Oleh : Cyntia	<p>1. Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jolin Permata Buana Batam.</p> <p>2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Jolin Permata Buana Batam.</p> <p>3. Untuk mengetahui pengaruh budaya perusahaan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jolin Permata Buana Batam.</p> <p>4. Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan karyawan, lingkungan kerja, dan budaya</p>	<p>X1 : Keterlibatan Karyawan</p> <p>X2 : Lingkungan Kerja</p> <p>X3 : Budaya Perusahaan</p> <p>Y : Kinerja Karyawan</p>	<p>Sampel : Karyawan yang bekerja pada PT. Jolin Permata Buana sebanyak 58 orang.</p> <p>Pengumpulan data : Menyebarkan kuisioner kepada sampel penelitian sebanyak 58 responden.</p> <p>Metode analisis : Analisis</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan secara parsial keterlibatan karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dilihat dari nilai koefisien regresi bernilai -0,087 dan nilai signifikan</p>

	Mahadika 1 Moch Aminudin Hadi 2	perusahaan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jolin Permata Buana Batam.		regresi linear berganda	0,294 > 0,05.
2.	PENGARUH BEBAN KERJA, KARAKTERI STIK INDIVIDU DAN DISIPLIN KERJA PERAWAT TERHADAP KINERJA PERAWAT DI PUSKESMAS PALANRO KABUPATEN BARRU Oleh : Masriati 1 Rasyidin Abdullah 2 Hasan Nongkeng 3	1. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat di puskesmas palanro kabupaten barru 2. Untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja perawat di puskesmas palanro kabupaten barru 3. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja perawat di puskesmas palanro kabupaten barru 4. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja, karekteristik individu dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat di puskesmas palanro kabupaten barru	X1 : Beban Kerja X2 : Karakteristik Individu X3 : Disiplin Kerja Y : Kinerja Perawat	Sampel : Metode total sampling Pengumpuln data : Wawancara langsung kepada pihak – pihak yang terlibat dengan masalah yang sedang dibahas serta memberikan kuesioner kepada pegawai yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan Metode Analisis : Analisa regresi linear	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di Puskesmas Palanro Kabupaten barru, beban kerja meliputi adanya sistem pelayanan keperawatan, adanya penerimaan dan pelayanan klien, adanya waktu yang cukup untuk mendiskusik an dan merencanak

				<p>berganda, Uji an T-test, Uji F perawatan serta Uji pasien, Koefisien Adanya Determinasi keterlibatan (R2). perawat, adanya jaminan perawat tidak lembur, adanya jadwal kerja yang fleksibel dan inovatif dapat meningkatkan kinerja perawat di Puskesmas Palanro Kabupaten Baru, oleh karena itu semakin baik efektivitas beban kerja perawat maka akan meningkat kinerja</p>
--	--	--	--	--

					perawat.
3.	<p>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Kasus pada Tenaga Pengajar di Telkom University</p> <p>Oleh : Ella Jauvani Sagala 1 Randa Pebri Ardi 2</p>	<p>Bagaimana pengaruh yang diberikan oleh stres kerja terhadap kinerja</p>	<p>X : Stres Kerja</p> <p>Y : Kinerja Karyawan</p>	<p>Sampel : 87 orang dosen yang berada pada tujuh fakultas di kampus Telkom University, Bandung.</p> <p>Pengumpulan data : penyebaran kuisioner</p> <p>Metode analisis : Teknik regresi linier sederhana</p>	<p>Berdasarkan hasil dari uji yang sudah dilakukan sebelumnya, variabel stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel kinerja.</p>
4.	<p>PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA</p>	<p>Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat Pemerintahan Daerah</p>	<p>X1 : Beban Kerja</p> <p>X2 : Kompensasi</p> <p>Y : Kinerja Pegawai</p>	<p>Sampel : Jumlah sampel sebanyak 76 orang</p>	<p>Hasil analisis menjawab bahwa beban kerja berpengaruh</p>

	<p>PEGAWAI SEKRETARIAT PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TABANAN</p> <p>Oleh : Kadek Ferrania ParamitaDewi</p>	Kabupaten Tabanan.		<p>Pengumpulan data : <i>probability sampling.</i></p> <p>Metode analisis : Regresi linear berganda.</p>	<p>negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh ini memiliki arti yaitu semakin rendah beban kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai terhadap Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Tabanan.</p>
5.	<p>PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN</p> <p>Oleh :</p>	<p>Untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang pengaruh</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan 2. stress kerja terhadap kepuasan kerja 3. stress kerja terhadap kinerja karyawan 	<p>X1 : Stres Kerja</p> <p>X2 : Kepuasan kerja</p> <p>Y : Kinerja Karyawan</p>	<p>Sampel : 40 karyawan.</p> <p>Pengumpulan data : 1. Kuesioner Pencatatan</p> <p>Metode Analisis : Analisis jalur</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh dari stress kerja dan kepuasan kerja</p>

	<p>Uzzah Roni Amalia 1 I Wayan Suwendra 2 I Wayan Bagia 3</p>	<p>4. kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bina Centra Swakarsa.</p>			<p>terhadap kinerja karyawan 2)stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja 3)stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan 4)kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Bina Centra Swakarsa.</p>
<p>6.</p>	<p>EFFECT OF EMPLOYEE ENGAGEMENT ON PERFORMANCE IN THE IT</p>	<p>1. To analyze the relationship of employee engagement to performance. 2. To find the relation between employee engagement and tenure of</p>	<p>X : Employee Engagement Y : Performance</p>	<p>Sampel : Sample size of 50 middle level professionals working in</p>	<p>Engagement has positive consequence on the employee“5)performanc</p>

	<p>SECTOR</p> <p>Oleh : Ashita Chadha 1 Ritu Sharma 2</p>	<p>association of employee with the organization.</p> <p>3. To find the relation of employee engagement with future plans of employee staying with the organization.</p>		<p>two IT firms in Chandigarh City.</p> <p>Pengumpulan data : Data Primer</p> <p>Metode analisis : Descriptive statistics, coefficient of correlation and analysis of variance.</p>	<p>e. The study concluded that although there is a positive relation between employee engagement and employees association with the organization and also with their future plans of working in the organization yet the relationship is not significant.</p>
<p>7.</p>	<p>IMPACT OF JOB STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE</p> <p>Oleh :</p>	<p>Purpose of this study is to analyses the impact of job stress on employee performance.</p>	<p>X : Job Stress Y : Employee Performance</p>	<p>Sampel : A questionnaire with 26 items with Likert Scale</p> <p>Pengumpulan</p>	<p>According to Table above, R square is 0.338, which shows that 33.8 percent</p>

	<p>Sharmilee Bala Murali 1 Abdul Basit 2 Zubair Hassan 3</p>			<p>n data : A causal research design</p> <p>Metode analysis : Regression analysis</p>	<p>of the dependent variable is being explained by independent variables. Adjusted r square is 0.318 which shows that a model is not a good fit model as the value is lower than 0.60. Similarly, the F test that has been done for this study, shows the value of 16.703, which means the regression model is significant.</p>
--	--	--	--	---	---

8.	<p>Effect of Work Stress on Employee Performance in the Public Sector in Kenya: A Case of the National Treasury</p> <p>Oleh : Annah .M. Kitole 1 Dr. Mary Ibua 2 Dr. Kilungu Matata 3</p>	<p>The general objective of the study was to establish the effect of work stress on employee performance in the public sector in Kenya.</p>	<p>X : Work Stress Y : Employee Performance</p>	<p>Sampel : The sample size of this study was calculated from the Slovin's formula to give a sample size of 304 respondents</p> <p>Pengumpulan data : A questionnaire was used to collect primary data and consisted of both structured and open ended questions to give qualitative and quantitative data.</p> <p>Metode</p>	<p>The study findings revealed notably a strong positive relationship between the independent variables and dependent variable as shown by R value (0.866).</p>
----	---	---	---	--	---

				analysis : Data was analyzed using descriptive and inferential statistics in which frequencies and percentages were used	
9.	The Effect of Workload, Work Stress, and Emotional Intelligence towards Teacher Performance through Organizational Commitment Oleh : Ngatimun 1 Anwar Sanusi 2 Abdul Manan 3	The purpose of this study was to examine the effects of 1) workload, work stress, and emotional intelligence on organizational commitment; 2) workload, work stress, and emotional intelligence on teacher performance; 3) Organizational Commitment to Teacher Performance; and 4) whether workload, work stress, and emotional intelligence have a	X1 : Workload X2 : Work stress X3 : Emotional Intelligence Y1 : Teacher Performance Y2 : Organizational Commitment	Sampel : The researcher used a simple random sampling method. Pengumpulan data : Questionnaire method Metode analisis : Analyzed using SEM (Structural Equation Modeling)	The results showed that: 1) workload, work stress, and emotional intelligence had a significant effect on organizational commitment; 2) workload, work stress, and emotional intelligence have a

		significant effect on teacher performance through organizational commitment		analysis method.	significant effect on teacher performance ; and 3) Organizational Commitment has a significant effect on Teacher Performance ; and 4) workload, work stress, and emotional intelligence have a significant effect on teacher performance through organization al commitment . Workload, work stress, and emotional intelligence,
--	--	---	--	------------------	--

					both directly and indirectly, influence the work of a teacher.
10.	<p>The Impact of employee engagement on organisational performance – a case of an Insurance Brokerage company in Gauteng</p> <p>Oleh : Erajeshvarie Pillay 1 Dr. Shamila Singh 2</p>	<p>This study examines the impact of employee engagement on organisational performance in an insurance brokerage as well as the factors that influence and shape employee engagement in the context of the organisation.</p>	<p>X : Employee Engagement Y : Organisational performance</p>	<p>Sampel : sample size of twelve research participants were selected to participate in the study.</p> <p>Pengumpulan data : Interviews</p> <p>Metode analisis : Thematic analysis</p>	<p>The key finding of this study was that there is an understanding of the concept of employee engagement and its impact on organisational performance. The study revealed that low engagement affected commitment and motivation levelsof staff. The low</p>

					employee engagement levels were produced by job design, ineffective communication, management approach, participation and incentives in the form of recognition.
--	--	--	--	--	--

Sumber : penulis data diolah, 2020

Berdasarkan jurnal-jurnal penelitian terdahulu dalam tabel diatas masih ditemukan gap oleh penulis :

1. Menurut penelitian Cyntia Mahadika, Moch Aminudin Hadi dalam judul Pengaruh Keterlibatan Karyawan, lingkungan Kerja dan Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jolin Permata Buana Batam Menyatakan bahwa keterlibatan karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Jolin Permata Buana.

Sedangkan menurut Mathis, Robert dalam buku *Human Resource Management 2008 hal 280* Mendefinisikan keterlibatan dan partisipasi karyawan sebagai sebuah tindakan positif, pemenuhan pekerjaan atau tindakan yang berhubungan dengan keadaan pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan.

2. Menurut penelitian Masriati, Rasyidin Abdullah, Hasan Nongkeng dalam judul Pengaruh Beban Kerja, Karakteristik Individu dan Disiplin Kerja Perawat Terhadap Kinerja Perawat di Puskesmas Palanro Kabupaten Barru Menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di Puskesmas Palanro Kabupaten Barru

Sedangkan menurut penelitian Kadek Ferrania Paramita Dewi dalam judul pengaruh beban kerja dan kompensasi teradap kinerja pegawai sekretariat pemerintah daerah kabupaten tabanan Menyatakan hasil ini mempunyai arti bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

3. Menurut penelitian Ella Jauvani Sagala, Randa Pebri Ardi dalam judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Kasus Pada Tenaga Pengajar di Telkom University. Menyatakan bahwa berdasarkan hasil dari uji yang sudah dilakukan, variabel stres kerja memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kinerja.

Sedangkan menurut penelitian Uzzah Roni Amalia, I Wayan Suwendra, I Wayan Bagia Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stress kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan pada PT Bina Centra Swakarsa.

2.2. Tinjauan Teoritis

2.2.1. Keterlibatan Pegawai

Mathis, Robert dalam buku *Human Resource Management 2008 hal 280* Mendefinisikan keterlibatan dan partisipasi karyawan sebagai sebuah tindakan positif, pemenuhan pekerjaan atau tindakan yang berhubungan dengan keadaan pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan.

Menurut Robinson, Perryman dan Hayday (2004), Employee Engagement adalah sikap positif individu karyawan terhadap organisasi dan nilai organisasi. Karyawan dengan tingkat keterikatan tinggi pada organisasi memiliki pemahaman dan kepedulian terhadap lingkungan operasional organisasi, mampu bekerja sama untuk meningkatkan pencapaian unit kerja atau organisasi melalui kerjasama antara karyawan dan manajemen.

Faktor yang mempengaruhi keterlibatan karyawan (*employee engagement*):

1. Peduli
2. Bekerja sama
3. Bersikap positif

Keterlibatan dan partisipasi secara penuh terhadap pekerjaan membuat karyawan akan menciptakan kinerja yang baik dan akan berpartisipasi aktif dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya. Menurut Noe (2011) keterlibatan dan partisipasi karyawan dalam pekerjaan adalah kepedulian karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Sedangkan Menurut Gibson (2007) keterlibatan dan partisipasi karyawan adalah tingkat saat karyawan di perusahaan bersedia bekerja. Menurut Robinson, D., Perryman, S. (2004;408), Employee Engagement adalah sikap positif individu karyawan terhadap organisasi dan nilai organisasi.

Faktor-faktor keterlibatan kerja dilihat dari sejauh mana seorang karyawan ikut berpartisipasi dengan seluruh kemampuannya dalam membuat peningkatan kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan. Ada beberapa faktor yang dapat dipakai untuk melihat keterlibatan dan partisipasi kerja seorang karyawan menurut Gibson (2007), yaitu :

- a) Aktif berpartisipasi dalam pekerjaannya
Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan dapat menunjukkan bahwa seorang karyawan terlibat dalam pekerjaannya (*job involvement*). Aktif berpartisipasi adalah perhatian yang dicurahkan seseorang terhadap sesuatu. Dari tingkat atensi inilah dapat diketahui seberapa perhatian dan kepedulian yang dimiliki oleh seorang pekerja.
- b) Menunjukkan pekerjaannya adalah yang utama.
Pada karyawan dapat mewakili tingkat keterlibatan kerjanya. Seorang karyawan yang merasa bahwa pekerjaannya adalah hal yang utama akan selalu berusaha memberi serta melakukan yang terbaik untuk pekerjaannya dan menganggap pekerjaannya sebagai pusat yang
- c) Menarik dalam hidup dan pantas untuk diutamakan.
Melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting untuk harga diri keterlibatan kerja dapat dilihat dari sikap seorang karyawan dalam pikiran mengenai pekerjaannya, dimana seorang karyawan menganggap pekerjaan itu penting bagi harga dirinya. Harga diri merupakan perpaduan antara kepercayaan diri dan penghormatan diri, mempunyai harga diri yang kuat artinya merasa cocok dengan kehidupan dan penuh keyakinan, yaitu mempunyai kompetensi dan sanggup mengatasi masalah-masalah kehidupan. Harga diri merupakan evaluasi individu terhadap dirinya sendiri baik secara positif atau

negatif. Apabila pekerjaan tersebut dirasa berarti dan sangat berharga baik secara materi dan psikologis bagi karyawan tersebut maka karyawan tersebut akan menghargai dan akan melakukan pekerjaannya sebaik mungkin. Dengan begitu keterlibatan dan partisipasi kerja dapat tercapai, dan karyawan tersebut merasa bahwa pekerjaan mereka penting bagi harga dirinya.

2.2.2. Beban Kerja

Menurut Peter Warr (2002;33) menjelaskan bahwa beban kerja adalah suatu kompetisi dari suatu sumber mental yang terbatas. Salah satu penyebab menurrunya performa dari beban kerja adalah keharusan untuk mengambil dua atau lebih tugas-tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan.

Menurut Tawarka (2014;131) berikut adalah dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performansi, yaitu :

1. Beban waktu (*time load*) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
2. Beban usaha mental (*mental effort load*) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
3. Beban tekanan Psikologis (*psychological stress load*) yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi.

2.2.3. Stres Kerja

Dalam dunia kerja, stres yang di alami karyawan adalah hal yang banyak terjadi di perusahaan. Menurut (Robbins n.d.) stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005;386) stres adalah suatu respons yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan proses psikologis individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan fisik khusus pada seseorang.

Stres kerja dapat membantu atau merusak prestasi kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres kerja itu. Stres kerja bersifat positif apabila seseorang dapat menghadapinya dan meningkatkan kemampuan personal untuk menghadapinya Mumpuni (2010;21).

Sedangkan Menurut Makmuri Muchlas (2008) mendefinisikan stres sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi.

Menurut Mangkunegara (2013) stres kerja memiliki 3 dimensi, dimensi stres kerja adalah:

1. Beban kerja

Adanya ketidaksesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu, dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi persyaratan tersebut.

2. Konflik peran

Konflik peran merujuk pada perbedaan konsep antara karyawan yang bersangkutan dengan atasan yang mengenai tugas-tugas yang perlu dilakukan.

3. Ambiguitas peran

Ambiguitas peran berkaitan dengan ketidakjelasan tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang karyawan.

2.2.4. Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo (2013;7) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan, konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Ada lima indikator kinerja yang digambarkan oleh Wibowo (2013;102) dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Tujuan
2. Standar
3. Umpan balik
4. Alat dan sarana
5. Peluang

Kinerja pegawai adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Istijanto (2008:92) mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Hariandja (2007:78) mendefinisikan kinerja pada dasarnya adalah apa yang telah dilakukan atau tidak dilakukan karyawan dalam bentuk hasil kerja.

Dan menurut Raymond (2011:462), mendefinisikan kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).

Menurut Hasibuan (2013;160), kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan.

Mangkunegara. (2006:67), mengemukakan pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Rivai (2008;324) menyatakan bahwa aspek-aspek yang dinilai dalam kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

- 1) Kemampuan Teknis, yaitu kemampuan penggunaan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang digunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
- 2) Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional organisasi secara menyeluruh, yang pada intinya individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.
- 3) Kemampuan Hubungan Interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan melakukan negoisasi dan lain-lain.

Cara-cara meningkatkan kinerja pegawai menurut Tjiptoherijanto (2008;137) antara lain :

- a. **Diagnosis**
Diagnosis yang berguna dapat dilakukan secara informal oleh setiap individu yang tertarik untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja. Teknik – tekniknya dapat berupa: refleksi, mengobservasi kinerja, mendengarkan komentar - komentar orang lain tentang mengapa segala sesuatu terjadi, mengevaluasi kembali dasar - dasar keputusan masa lalu, dan mencatat atau menyimpan catatan harian kerja yang dapat membantu memperluas pencarian manajer penyebab - penyebab kinerja.
- b. **Pelatihan**
Setelah gaya atribusional dikenali dan dipahami, pelatihan dapat membantu manajemen bahwa pengetahuan ini digunakan dengan tepat.
- c. **Tindakan**
Tidak ada program dan pelatihan yang dapat mencapai hasil sepenuhnya tanpa dorongan untuk menggunakannya. Analisis atribusi kausal harus dilakukan secara rutin sebagai bagian dari tahap - tahap penilaian kinerja formal.

2.3. Antar Variabel

2.3.1. Pengaruh antara variabel Keterlibatan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai

Cyntia Mahadika, Moch Aminudin Hadi (2018) dalam penelitiannya memberikan penjelasan bahwa keterlibatan karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan

Sedangkan menurut Mathis, Robert (2008;280) Mendefinisikan keterlibatan dan partisipasi karyawan sebagai sebuah tindakan positif, pemenuhan pekerjaan atau tindakan yang berhubungan dengan keadaan pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan.

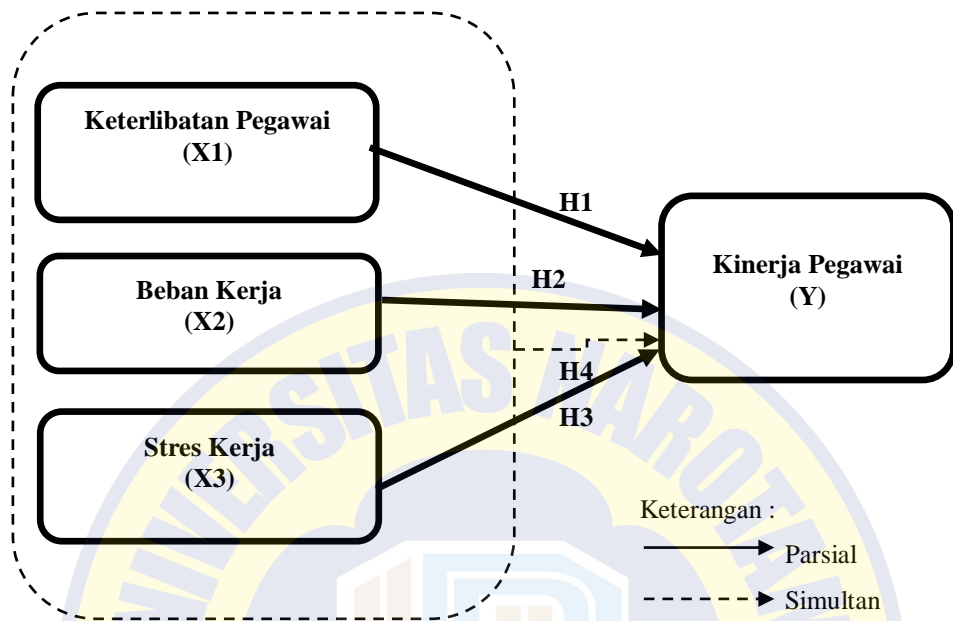
2.3.2. Pengaruh antara variabel Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Masriati, Rasyidin Abdullah, Hasan Nongkeng (2018) di dalam penelitiannya menyatakan dari hasil uji t anova didapatkan hasil beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Sedangkan penelitian Kadek Ferrania Paramitadewi (2017) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

2.3.3. Pengaruh antara variabel Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Penelitian Ella Jauvani Sagala, Randa Pebri Ardi (2017) menyatakan bahwa berdasarkan hasil dari uji yang sudah dilakukan, variabel stres kerja memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kinerja. Sedangkan penelitian dari Uzzah Roni Amalia, I Wayan Suwendra, I Wayan Bagia (2016) menyatakan bahwa variabel stress kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan pada PT Bina Centra Swakarsa.

2.4. Kerangka Teori



2.5. Hipotesis Penelitian

- H1 : Keterlibatan Pegawai secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak daerah Kota Surabaya
- H2 : Beban Kerja secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak daerah Kota Surabaya
- H3 : Stres Kerja secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak daerah Kota Surabaya
- H4 : Keterlibatan Pegawai, Beban Kerja dan Stres Kerja secara simultan terdapat pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya