

**PENGARUH PERSEPSI BEBAN KERJA, STRES KERJA,
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG MADIUN**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Manajemen**



Diajukan Oleh :

Chalendra Prasetya Agusti

172603764

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA
2019**

TESIS
PENGARUH PERSEPSI BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MADIUN

Oleh :

Chalendra Prasetya Agusti

NIM : 172603764

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
Pada tanggal 29 September 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Selamat Riauwanto, S.e., M.M

Dra. Uswatun Chasanah, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 29 September 2019

Chalendra Prasetya Agusti

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Wattaqullaah wa yu'allimukumullaah, wallaahu
bikulli syai-in 'alim (Al-Baqoroh : 282)*

*“bertakwalah pada Allah maka Allah akan
mengajarimu.
Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”
Al-Baqarah ayat 282*

“Rajin bekerja dan taat beribadah, demi kebahagiaan dunia dan akhirat”

“Menjadi yang terbaik itu perlu, tapi menjadi yang bermanfaat itu akan
lebih baik”

“Hargailah orang lain sebelum kau ingin dihargai. So, lebih banyaklah
mendengar, karena itu akan lebih bijak dibanding banyak bicara dan
menyombong”

“Cintai Tuhanmu karena dari Dia-lah takdirmu akan dibentuk. Cintai keluargamu, karena
disitulah kebahagiaan dilahirkan”

“Barangsiapa yang tidak pernah melakukan kesalahan, maka dia tidak pernah
mencoba sesuatu yang baru” (Albert Einstein).

Kupersembahkan hasil karya ini untuk :

- ❖ *Bapak, Ibu, dan Kakakku yang selalu mengasihiku, mendoalakan, dan mendidikku
dengan sabar dan ketabahan*
- ❖ *Istriku tercinta, terimakasih atas cinta dan kasih sayangmu yang selalu mewarnai
kehidupan kita*
- ❖ *Sabatut serta teman-teman yang telah mengisi kehidupanku saat ini.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi beban kerja, stress kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Kinerja sebagai salah satu hal yang paling disorot oleh instansi manapun mengingat kinerja merupakan cerminan keberhasilan suatu instansi. Salah satu indikator melihat keberhasilan kinerja suatu instansi adalah dilihat dari kondisi karyawannya. Dalam penelitian ini diwakili oleh 3 variabel, yaitu persepsi beban kerja, stress kerja dan lingkungan kerja.

Penelitian ini merupakan penelitian populatif, dimana seluruh populasi dijadikan objek penelitian, yaitu seluruh karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, dengan total populasi sebanyak 51 karyawan. Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner kepada seluruh karyawan dan kemudian dianalisa dengan metode kuantitatif serta metode analisis yang digunakan adalah pengujian regresi logistik.

Hasil penelitian menunjukkan, dari 3 (tiga) variabel yang diuji, hanya variabel persepsi beban kerja yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara variabel stress kerja dan lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, berdasarkan hasil analisa, secara simultan (Uji F) variabel persepsi beban kerja, stress kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Madiun.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Persepsi Beban Kerja, Stres Kerja, Lingkungan Kerja

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceptions of workload, work stress, and work environment on the performance of BPJS Ketenagakerjaan Madiun. Performance as one of the things that is most highlighted by any agency considering the performance is a reflection of the smoothness of an agency. One indicator to see the success of an agency's performance is seen from the condition of its employees. In this study represented by 3 (three) variables, workload, work stress and work environment.

This research is a populative study, where the entire population is made as the object of research, namely all employees at BPJS Ketenagakerjaan Madiun, with a total population of 51 employees. Data is collected through a questionnaire to all employees and then analyzed with quantitative methods and the analytical method used is logistic regression testing.

The results showed, of the 3 (three) variables tested, only the Percetions workload variable had a positive and significant effect on employee performance. While work stress and work environment variables do not have a significant effect on employee performance. However, based on the results of the analysis, simultaneous (Test F) variable workload, work stress and work environment have a significant effect on the performance of BPJS Ketenagakerjaan Madiun.

Key words : *Employee Performance, Perceptions Workload, Work Stress, Work Environment*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala Puji Syukur kepada Allah SWT, atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang melimpah, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik, yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MADIUN”**.

Penulisan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi prasyarat untuk menyelesaikan studi Magister Manajemen, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Dalam proses penyusunan hingga tesis ini dapat diselesaikan, banyak dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa yang mengalir dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua (Bapak Kismo dan Ibu Eri Astuti Ningsih) dan kakak (Reffidya Ami Hanastibina) yang telah memberikan kasih sayang, pengalaman, nasihat, kebahagiaan, pelajaran dan doa. Terima kasih atas segala sesuatu yang telah diberikan.
2. Istriku tercinta, Fitriya Ayu Damayanti Amastasiya, yang telah mendampingi dengan sabar, menyanggah dan mencintaiku setulus hati. Terimakasih atas dukungan dan doa-doa yang telah kau panjatkan kepada Allah s.w.t.
3. Dr. Selamat Riauwanto, S.e., M.M dan Dra. Uswatun Chasanah, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah sangat sabar membimbing, memberikan saran dan dukungan dalam penulisan Tesis ini dan menjadi motivator dan inspirator yang diajarkan.
4. Seluruh rekan kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun, terimakasih atas partisipasinya dalam mengisi kuesioner yang sangat

diperlukan untuk pembuatan tesis ini dan dukungan yang telah diberikan hingga selesainya pembuatan tesis ini.

5. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini, namun tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk sekecil apapun doa yang sudah diberikan.

Tesis ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, setiap kritik dan saran yang membangun akan sangat bermanfaat demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga Tesis ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan almamaterku tercinta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, September 2019

Penulis,

Chalendra Prasetya Agusti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	vx
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Pertanyaan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Kinerja.....	20
2.1.1. Pengertian Kinerja	20
2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	21
2.1.3. Tipe Kinerja Karyawan.....	22
2.1.4. Konsep Pengukuran Kinerja	23
2.1.5. Tujuan Pengukuran Kinerja	23
2.1.6. Manfaat Pengukuran Kinerja	23
2.1.7. Elemen Pengukuran Kinerja	24
2.1.8. Metode Pengukuran Kinerja	28
2.1.9. Indikator Penilaian Kinerja Karyawan	32
2.2 Beban Kerja.....	35

2.2.1. Pengertian dan Konsep Beban Kerja	35
2.2.2. Aspek dan Dimensi Beban Kerja.....	37
2.2.3. Persepsi Beban Kerja	38
2.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	40
2.2.5. Pengukuran Beban Kerja	41
2.3 Stres Kerja	44
2.3.1. Pengertian Stres Kerja	44
2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	44
2.3.3. Indikator Stres Kerja	47
2.3.4. Dampak Stres Kerja	48
2.3.5. Pencegahan Stres Kerja	49
2.4 Lingkungan Kerja	50
2.4.1. Definisi Lingkungan Kerja	50
2.4.2. Ruang Lingkup Lingkungan Kerja	50
2.4.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja.....	51
2.4.4. Manfaat Lingkungan Kerja.....	55
2.5 Penelitian Terdahulu	55
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	60
2.6.1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	60
2.6.2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	62
2.6.3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	63
2.6.4. Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	64
2.7 Kerangka Konseptual	65
BAB III METODE PENELITIAN	67
3.1 Desain Penelitian	67
3.2 Populasi dan Sampel	67
3.3 Definisi dan Pengukuran Variabel	68
3.3.1. Definisi Operasional Variabel	68

3.3.2. Kisi-kisi Instrumen Peneletian	72
3.4 Sumber Data dan Teknik	73
3.4.1. Sumber Data	73
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	74
3.5 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	75
3.5.1. Uji Validitas	75
3.5.2. Uji Reliabilitas	78
3.6 Metode Analisis Data	79
3.6.1. Analisis Deskriptif	79
3.6.2. Analisis Inferensial	80
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	80
3.7 Alat Analisis.....	81
3.7.1. Regresi Linier Berganda	81
3.7.2. Uji F	82
3.7.3. Uji t (Parsial).....	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	85
4.1 Profil Objek Penelitian	85
4.1.1 Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan	85
4.1.2 Profil BPJS Ketengakerjaan Cabang Madiun	88
4.1.3 Kantor Cabang Perintis	93
4.1.4 Jumlah Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Madiun	95
4.2 Analisis Deskriptif	96
4.2.1 Karakteristik Responden	96
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	100
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	111
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	111
4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	111
4.3.3 Hasil Uji Heteroskeastis.....	112
4.4 Analisis Regresi Linier	113
4.4.1 Uji F Simultan.....	114
4.4.2 Uji t Parsial	114

4.4.3 Pengujian Hipotesis	115
4.5 Pembahasan	117
4.5.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan	117
4.5.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	119
4.5.3 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karayawan	121
4.5.4 Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Implikasi	128
5.3 Saran	129
5.4 Keterbatasan Penelitian	131
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN-LAMPIRAN	137

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Pencapaian Konsolidasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun Desember 2018	5
Tabel 1.2 Target dan Pencapaian BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun Desember 2018.....	6
Tabel 1.3 Target dan Pencapaian Konsolidasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Pacitan Desember 2018.....	7
Tabel 1.4 Target dan Pencapaian Konsolidasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Ponorogo Desember 2018.....	8
Tabel 1.5 Target dan Pencapaian Konsolidasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Ngawi Desember 2018.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	56
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	73
Tabel 3.2 Skala Likert.....	74
Tabel 3.3 Hasil Uji CFA	76
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4.1 Rincian Karyawan BPJSTK Madiun	95
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	97
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	98
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	99
Tabel 4.6 Skala Rata-rata Indikator	101
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja.....	103
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Frekuensi Jawaban Variabel Beban Kerja.....	106
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Frekuensi Jawaban Variabel Stres Kerja 108	
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Frekuensi Jawaban Variabel Lingkungan Kerja.....	110
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	111

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	112
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastis.....	112
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi (<i>Model Summary</i>).....	113
Tabel 4.15 Hasil Uji F Simultan (<i>ANNOVA</i>)	114
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>t</i> Parsial	115

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	66
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Madiun	89
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang Perintis	93

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Lembar Kuesioner	137
Lampiran II	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel	142
Lampiran III	Hasil Uji Asumsi Klasik	143
Lampiran IV	Analisis Regresi	144
Lampiran V	Deskripsi Data Responden	145
Lampiran VI	Hasil Kuesioner Responden	147
Lampiran VII	Data Responden	152
Lampiran VIII	Data Hasil Tabulasi Responden Kinerja Karyawan dan Beban Kerja	153
Lampiran IX	Data Hasil Tabulasi Responden Stres Kerja dan Lingkungan Kerja	155

STIE Widya Wiyaha
Jangan Plagiat

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kinerja merupakan salah satu hal yang selalu disorot pada sebuah organisasi. Dalam arti, dapatkah organisasi tersebut berlajam sesuai dengan tujuan awal didirikan atau malah sebaliknya. Oleh karena itu, muncul banyak penelitian terkait evaluasi terhadap suatu organisasi yang mana tentu memberikan manfaat positif bagi organisasi tersebut. Salah satu hasil penelitian yang menguntungkan adalah diketahuinya akar permasalahan organisasi yang mungkin dapat diperbaiki dari bahasan dalam penelitian tersebut, misalnya saja strategi yang kurang tepat dalam menjalankan visi ataupun misi dari organisasi tersebut.

Dewasa ini, sudah semakin banyak model pengukuran kinerja yang dapat diaplikasikan pada semua jenis organisasi, baik yang bergerak dalam rangka mencari laba maupun yang bersifat untuk kepentingan publik. Pengukuran kinerja sendiri bermaksud untuk membandingkan antara hasil yang diharapkan dengan hasil sesungguhnya, menyelidiki deviasi dalam rencana, mengevaluasi kinerja individu, dan menilai perkembangan yang terjadi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, yang mana pada sistem tradisional, pada umumnya sistem manajemen tradisional mengukur kinerja hanya berfokus pada anggaran (budgets), sehingga pelaksanaan strategi perusahaan sangat tergantung pada anggaran yang tersedia (Sitompul, 2010).

Pada era globalisasi saat ini, kehadiran perusahaan asuransi akan semakin dibutuhkan baik oleh perorangan maupun level korporasi, yang mana asuransi berfungsi sebagai sarana melindungi finansial dalam kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko mendasar seperti kematian, maupun resiko terhadap harta benda yang dimiliki. (Darmawi, 2006). Tentu saja hal ini menjadi peluang emas bagi perusahaan asuransi, untuk dapat mengembangkan usahanya di era Global saat ini.

Tidak ketinggalan bagi pemerintah, kebutuhan asuransi telah masuk kedalam monitor pemerintah khususnya asuransi untuk keselamatan kerja untuk tenaga kerja di Indonesia. Pentingnya jaminan sosial terhadap masyarakat tenaga kerja tersebut, menyadarkan pemerintah untuk menerbitkan Undang-undang, yaitu Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 pada Pasal 14 yang berbunyi “Setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, wajib menjadi Peserta program Jaminan Sosial” (Gunawan, 2018). Berdasar undang-undang tersebut, pemerintah membentuk BPJS Ketenagakerjaan sebagai institusi yang memberikan Jaminan Sosial bagi Pekerja di Indonesia.

BPJS Ketenagakerjaan dibentuk dan kedepannya akan ada di seluruh Kabupaten/Kota di Indonesia, yang mana saat ini masih dalam tahap penambahan kantor secara terus menerus. Pembangunan di setiap Kabupaten/Kota ini dimaksudkan untuk mendekatkan BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat di Seluruh Indonesia dan untuk memperpendek hambatan komunikasi sehingga dapat dilakukan komunikasi dengan efektif dengan masyarakat dimanapun berada.

Beberapa Kabupaten yang saat ini sudah terdapat layanan BPJS Ketenagakerjaan adalah Kota Madiun, Kabupaten Pacitan, Ponorogo, dan Ngawi, Dimana pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilaksanakan oleh Kantor Cabang Madiun beserta jajaran KCP, yakni Kantor Cabang Perintis (KCP) Pacitan, KCP Ponorogo, dan KCP Ngawi.

Masing-masing kantor diberikan tugas untuk melakukan pelayanan dan perluasan kepesertaan pada wilayah kerja di masing-masing daerah. Namun, khusus untuk Kantor Cabang Induk, mempunyai wilayah kerja yang lebih luas, yakni mengelola wilayah Kota Madiun, Kabupaten Madiun, dan Kabupaten Magetan. Layanan yang diberikan oleh masing-masing kantor memiliki garis besar pelayanan yang sama, yaitu :

1. Pelayanan Klaim dari peserta, baik Klaim Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), maupun Jaminan Pensiun (JP).
2. Pendaftaran Kepesertaan Program BPJS Ketenagakerjaan, baik untuk perusahaan maupun tenaga kerja mandiri.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun mulai beroperasi pada tahun 1988 hingga saat ini Kantor Cabang Madiun telah mempunyai 3 (tiga) buah KCP dan total telah melindungi 44.175 Tenaga Kerja di Karsidenan Madiun. Sementara itu, dari 3 (tiga) KCP dibawah Kacab Madiun tersebut, 2 (dua) KCP, yakni KCP Ponorogo dan KCP Ngawi mulai beroperasi bersamaan pada tahun 2014 dan diikuti oleh KCP Pacitan pada tahun 2015. Masing-masing KCP BPJS Ketenagakerjaan memiliki nomor kode operasional yang berbeda dan memiliki wilayah operasional

yang berbeda pula. Adapun Penjelasan kode operasional dan wilayah kerja dijelaskan sebagai berikut :

1. Kantor Cabang Madiun (N07)

Mulai beroperasi pada tahun 1988 saat ini jumlah peserta sudah mencapai lebih dari 68.000 tenaga kerja yang sudah ter-cover program BPJS Ketenagakerjaan. Wilayah kerja Kantor Cabang Madiun yaitu Kota Madiun, Kabupaten Madiun, dan Kabupaten Magetan. Jumlah tenaga kerja yang sudah terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun sebanyak 68.529 orang dan 2.543 perusahaan pada bulan Juni 2019.

2. KCP Ponorogo (N27)

KCP Pacitan mulai beroperasi pada tahun 2015, saat ini jumlah peserta sudah mencapai lebih dari 30.000 tenaga kerja yang sudah ter-cover program BPJS Ketenagakerjaan. Wilayah kerja Kantor Cabang Perintis Ponorogo yaitu seluruh Kabupaten Ponorogo dengan 21 Kecamatan 279 desa dan 26 kelurahan jumlah penduduk 924.913 orang. Sedangkan jumlah tenaga kerja yang sudah terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis 30.045 orang dan 970 perusahaan pada bulan Juni 2019.

3. KCP Ngawi (N29)

KCP Pacitan mulai beroperasi pada tahun 2015, saat ini jumlah peserta sudah mencapai lebih dari 15.000 tenaga kerja yang sudah ter-cover program BPJS Ketenagakerjaan. Wilayah kerja Kantor Cabang Perintis Ngawi yaitu seluruh Kabupaten Pacitan dengan 19 Kecamatan 217 desa dan 4 kelurahan. Jumlah penduduk 879.103 orang sedangkan tenaga kerja yang sudah terdaftar di

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis 15.175 orang dan 890 perusahaan pada bulan Juni 2019.

4. KCP Pacitan (N33)

KCP Pacitan mulai beroperasi pada tahun 2015, saat ini jumlah peserta sudah mencapai lebih dari 36.000 tenaga kerja yang sudah ter-cover program BPJS Ketenagakerjaan. Wilayah kerja Kantor Cabang Perintis Pacitan yaitu seluruh Kabupaten Pacitan dengan 12 Kecamatan 166 desa jumlah penduduk 568.307 orang dengan angkatan kerja 353.172 orang (data Statistik) dan jumlah perusahaan 2.302 perusahaan (data Disnaker) sedangkan yang sudah terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis 36.688 orang dan 1442 perusahaan pada bulan Desember 2018.

Masing-masing kantor tersebut diberikan target kinerja yang wajib dicapai diakhir periode laporan dan bertanggungjawabkan pencapaian target yang telah dibagi.. Adapun target masing-masing Kantor Cabang Perintis BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan data *Key Performance Indicator* (KPI) pada tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Target dan Pencapaian Konsolidasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun Desember 2018

	Target	Pencapaian
Keuangan		
Jumlah Penerimaan Iuran	Rp 92.062.273.341,84	Rp 104.838.610.727,44
Pelanggan		
Peserta Aktif PU (diluar Jasa Konstruksi)	73.637 tenaga kerja	85.582 tenaga kerja
Peserta Aktif BPU	17.850 tenaga kerja	15.798 tenaga kerja
Proses Internal		
Penambahan Perusahaan Baru	1.3833 perusahaan	1.608 perusahaan
Penambahan TK Baru PU (diluar Jasa Konstruksi)	30.216 tenaga kerja	41.747 tenaga kerja
Penambahan TK Baru BPU	18.878 tenaga kerja	22.666 tenaga kerja
Penambahan TK Baru Jasa Konstruksi	89.308 tenaga kerja	110.628 tenaga kerja

NIK Valid PU dan BPU Aktif	98%	99.24%
NIK Valid PU Non Aktif	70%	64.80%
Pemberi Kerja/BU Bayar Tepat Waktu Bulan Berjalan	70%	81.38%
Pemberi Kerja/BU Bayar Iuran Tepat Waktu	85%	76.90%
BPU Bayar Iuran Tepat Waktu	75%	63.90%
PDS Upah	80%	85%
PDS Program JHT	100%	98%
PDS Program JP	85%	97%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (KLAIM)	100%	98.88%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (KARTU PESERTA)	100%	90.49%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (SERTIPIKAT)	100%	91.81%
Keluhan peserta yang Diselesaikan (Closed)	100%	100%
Pengguna SIPP	90%	67.10%
Utilisasi PRS Rekon Otomatis	80%	92.18%
Utilisasi PRS Reminder Perusahaan Aktif	95%	94.76%
Utilisasi sms saldo, e-saldo, web saldo, BPJSTK Mobile	18%	10.49
Pertumbuhan dan Pembelajaran		
Implementasi RPI (Rencana Pengembangan Individu)	100%	120%
IBR	0.2%	0.15%
Jumlah Fraud	0%	0%

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan, 2019

TK=Tenaga Kerja
PU=Penerima Upah
BPU=Bukan Penerima Upah

Tabel 1.2 Target dan Pencapaian BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun Desember 2018

	Target	Pencapaian
Keuangan		
Jumlah Penerimaan Iuran	Rp 72.874.823.419	Rp 78.377.017.469
Pelanggan		
Peserta Aktif PU (diluar Jasa Konstruksi)	51.030 tenaga kerja	42.838 tenaga kerja
Peserta Aktif BPU	10.303 tenaga kerja	4.6538 tenaga kerja
Proses Internal		
Penambahan Perusahaan Baru	677 perusahaan	420 perusahaan
Penambahan TK Baru PU (diluar Jasa Konstruksi)	19.796 tenaga kerja	17.282 tenaga kerja
Penambahan TK Baru BPU	11.815 tenaga kerja	8.186 tenaga kerja
Penambahan TK Baru Jasa Konstruksi	73.287 tenaga kerja	30.611 tenaga kerja
NIK Valid PU dan BPU Aktif	98%	99.24%
NIK Valid PU Non Aktif	70%	64.80%
Pemberi Kerja/BU Bayar Tepat Waktu Bulan Berjalan	70%	81.38%
Pemberi Kerja/BU Bayar Iuran Tepat Waktu	85%	76.90%
BPU Bayar Iuran Tepat Waktu	75%	63.90%

PDS Upah	80%	85%
PDS Program JHT	100%	98%
PDS Program JP	85%	97%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (KLAIM)	100%	98.88%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (KARTU PESERTA)	100%	90.49%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (SERTIPIKAT)	100%	91.81%
Keluhan peserta yang Diselesaikan (Closed)	100%	100%
Pengguna SIPP	90%	67.10%
Utilisasi PRS Rekon Otomatis	80%	92.18%
Utilisasi PRS Reminder Perusahaan Aktif	95%	94.76%
Utilisasi sms saldo, e-saldo, web saldo, BPJSTK Mobile	18%	10.49
Pertumbuhan dan Pembelajaran		
Implementasi RPI (Rencana Pengembangan Individu)	100%	120%
IBR	0.2%	0.15%
Jumlah Fraud	0%	0%

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan, 2019

TK=Tenaga Kerja
PU=Penerima Upah
BPU=Bukan Penerima Upah

Tabel 1.3 Target dan Pencapaian BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Pacitan Desember 2018

	Target	Pencapaian
Keuangan		
Jumlah Penerimaan Iuran	Rp 8.605.666.970,16	Rp 9.871.410.811,02
Pelanggan		
Peserta Aktif PU (diluar Jasa Konstruksi)	9.515 tenaga kerja	12.470tenaga kerja
Peserta Aktif BPU	2.260 tenaga kerja	2.068 tenaga kerja
Proses Internal		
Penambahan Perusahaan Baru	349 perusahaan	392 perusahaan
Penambahan TK Baru PU (diluar Jasa Konstruksi)	4.057 tenaga kerja	8.244 tenaga kerja
Penambahan TK Baru BPU	1.642 tenaga kerja	2.798 tenaga kerja
Penambahan TK Baru Jasa Konstruksi	8.721 tenaga kerja	36.864 tenaga kerja
NIK Valid PU dan BPU Aktif	98%	99.21%
NIK Valid PU Non Aktif	70%	72.01%
Pemberi Kerja/BU Bayar Tepat Waktu Bulan Berjalan	70%	78.69%
Pemberi Kerja/BU Bayar Iuran Tepat Waktu	85%	76.36%
BPU Bayar Iuran Tepat Waktu	75%	34.91%
PDS Upah	80%	61%
PDS Program JHT	100%	96%
PDS Program JP	85%	95%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (KLAIM)	100%	99.56%

Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (KARTU PESERTA)	100%	94.51%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (SERTIPIKAT)	100%	96.00%
Keluhan peserta yang Diselesaikan (Closed)	100%	100%
Pengguna SIPP	90%	81.88%
Utilisasi PRS Rekon Otomatis	80%	98.72%
Utilisasi PRS Reminder Perusahaan Aktif	95%	98.44%
Utilisasi sms saldo, e-saldo, web saldo, BPJSTK Mobile	18%	10.28
Pertumbuhan dan Pembelajaran		
Implementasi RPI (Rencana Pengembangan Individu)	100%	120%
IBR	0.2%	0.09%
Jumlah Fraud	0%	0%

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan, 2019

TK=Tenaga Kerja
PU=Penerima Upah
BPU=Bukan Penerima Upah

Tabel 1.4 Target dan Pencapaian BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Ponorogo 2018

	Target	Pencapaian
Keuangan		
Jumlah Penerimaan Iuran	Rp 6.492.526.109,37	Rp 10.763.666.379,91
Pelanggan		
Peserta Aktif PU (diluar Jasa Konstruksi)	7.390 tenaga kerja	19.294 tenaga kerja
Peserta Aktif BPU	3.748 tenaga kerja	8.184 tenaga kerja
Proses Internal		
Penambahan Perusahaan Baru	179 perusahaan	665 perusahaan
Penambahan TK Baru PU (diluar Jasa Konstruksi)	3.613 tenaga kerja	10.393 tenaga kerja
Penambahan TK Baru BPU	3.788 tenaga kerja	9.899 tenaga kerja
Penambahan TK Baru Jasa Konstruksi	3.190 tenaga kerja	22.085 tenaga kerja
NIK Valid PU dan BPU Aktif	98%	99.95%
NIK Valid PU Non Aktif	70%	54.69%
Pemberi Kerja/BU Bayar Tepat Waktu Bulan Berjalan	70%	69.06%
Pemberi Kerja/BU Bayar Iuran Tepat Waktu	85%	65.71%
BPU Bayar Iuran Tepat Waktu	75%	73,18%
PDS Upah	80%	-
PDS Program JHT	100%	100%
PDS Program JP	85%	98%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (KLAIM)	100%	97.45%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (KARTU PESERTA)	100%	73.33%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (SERTIPIKAT)	100%	96.00%
Keluhan peserta yang Diselesaikan (Closed)	100%	100%

Pengguna SIPP	90%	69.26%
Utilisasi PRS Rekon Otomatis	80%	98.26%
Utilisasi PRS Reminder Perusahaan Aktif	95%	99.15%
Utilisasi sms saldo, e-saldo, web saldo, BPJSTK Mobile	18%	7.1
Pertumbuhan dan Pembelajaran		
Implementasi RPI (Rencana Pengembangan Individu)	100%	120%
IBR	0.2%	0.28%
Jumlah Fraud	0%	0%

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan, 2019

TK=Tenaga Kerja
PU=Penerima Upah
BPU=Bukan Penerima Upah

Tabel 1.4 Target dan Pencapaian BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Ngawi 2018

	Target	Pencapaian
Keuangan		
Jumlah Penerimaan Iuran	Rp 4.089.256.842,74	Rp 6.137.391.904,32
Pelanggan		
Peserta Aktif PU (diluar Jasa Konstruksi)	5.702 tenaga kerja	8.364 tenaga kerja
Peserta Aktif BPU	1.539 tenaga kerja	890 tenaga kerja
Proses Internal		
Penambahan Perusahaan Baru	178 perusahaan	131 perusahaan
Penambahan TK Baru PU (diluar Jasa Konstruksi)	2.750 tenaga kerja	4.620 tenaga kerja
Penambahan TK Baru BPU	1.633 tenaga kerja	1.780 tenaga kerja
Penambahan TK Baru Jasa Konstruksi	4.110 tenaga kerja	21.164 tenaga kerja
NIK Valid PU dan BPU Aktif	98%	99.92%
NIK Valid PU Non Aktif	70%	90.06%
Pemberi Kerja/BU Bayar Tepat Waktu Bulan Berjalan	70%	77.88%
Pemberi Kerja/BU Bayar Iuran Tepat Waktu	85%	72.56%
BPU Bayar Iuran Tepat Waktu	75%	72.58%
PDS Upah	80%	-
PDS Program JHT	100%	100%
PDS Program JP	85%	99%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (KLAIM)	100%	96.67%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (KARTU PESERTA)	100%	71.60%
Penyelesaian pelayanan kepada Peserta sesuai SLA (SERTIPIKAT)	100%	71.60%
Keluhan peserta yang Diselesaikan (Closed)	100%	100%
Pengguna SIPP	90%	22.94%
Utilisasi PRS Rekon Otomatis	80%	89.69%
Utilisasi PRS Reminder Perusahaan Aktif	95%	92.58%
Utilisasi sms saldo, e-saldo, web saldo, BPJSTK Mobile	18%	7.72

Pertumbuhan dan Pembelajaran		
Implementasi RPI (Rencana Pengembangan Individu)	100%	120%
IBR	0.2%	0.02%
Jumlah Fraud	0%	0%

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan, 2019

TK=Tenaga Kerja
PU=Penerima Upah
BPU=Bukan Penerima Upah

Pengamatan Peneliti di lapangan, menunjukkan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan bpjs Ketenagakerjaan sangat banyak, mengingat cakupan wilayah kerja pada seluruh wilayah di Kabupaten, bahkan sampai dengan 3 (tiga) buah wilayah kabupaten untuk Kantor Cabang induk Madiun. Selain itu, masih banyak *Job Description* karyawan yang masih *Double*, khususnya karyawan pada KCP jika dibandingkan pada Kantor Cabang Induk yang sudah lebih lengkap dalam hal pembagian posisi pekerjaan. Meskipun demikian, beban kerja yang tinggi juga ditanggung oleh karyawan Kantor Cabang Induk (KCI). Hal ini dikarenakan mereka memiliki tanggung jawab mengelola 3 (tiga) Kabupaten.

Pada sisi yang lain, 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). Artinya, beban kerja dapat mempengaruhi hasil kinerja karyawan pada suatu instansi yang mana juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja pada karyawan tersebut.

Senada dengan Sudiharto (2001) yang menunjukkan adanya keterkaitan antara beban kerja dan lingkungan kerja, Kasmarani (2012) menyatakan Beban kerja sendiri dapat dikatakan sebagai sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana ia ditempatkan, keterampilan yang dimiliki,

perilaku dan persepsi dari pekerja. Dari 2 (dua) pendapat tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara beban kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan pada sebuah instansi. Beban kerja yang tinggi akan menimbulkan tekanan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil kinerja dari karyawan yang dikarenakan karyawan menjadi kurang fokus dan tidak mementingkan kualitas kerja karena lebih mementingkan kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan. Di sisi lain, adanya beban kerja akan memacu karyawan untuk dapat lebih berprestasi menjadi lebih baik. Hal ini senada dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sujarwanto (2016). Sejatinya, positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka (Robbins, dalam Irawatie, 2013). Sehingga sebetulnya manajemen dapat melakukan upaya pengarahan kepada seluruh karyawan pada suatu instansi yang dapat merubah persepsi beban kerja menjadi positif.

Pekerjaan yang datang bertubi-tubi dapat saja membuat stress karyawan meningkat. Namun, Stress kerja tidak hanya berdampak negatif namun juga membawa pengaruh positif terhadap kinerja seiring dengan meningkatnya tekanan yang dirasakan tiap individu (Mathur et al., dalam Hastutiningsih 2018). Di lapangan, pekerjaan pekerjaan yang ditanggung oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan sangat rentan menimbulkan stress kerja. Mengingat banyaknya *item* pekerjaan sehingga kerap kali karyawan melaksanakan lembur di luar jam kerja, termasuk di hari libur. Kondisi pekerjaan yang padat ini menuntut manajemen juga harus memikirkan apa saja yang dapat mengurangi kadar stress karyawan tersebut atau bahkan dapat dilakukan konversi agar stress kerja yang ada dapat

dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Adapun yang sudah dilakukan saat ini oleh manajemen BPJS Ketenagakerjaan untuk mengurangi stress kerja adalah pemberian akses internet secara bebas untuk sekedar mengurangi kejenuhan saat bekerja didalam kantor. Misalnya saja mendengarkan musik via aplikasi *youtube*, sekedar membuka media sosial, dll.

Selain itu, kenyamanan mempunyai peran yang tidak langsung terhadap kinerja. Kenyamanan bekerja tersebut salah satunya muncul dari kualitas lingkungan kerja, misalkan kondisi hubungan dengan sesama rekan karyawan, kondisi ruang kantor apakah kotor atau bersih, pendingin udara berfungsi dengan baik atau tidak, dll. Pada kantor BPJS Ketenagakerjaan sendiri, manajemen telah berusaha memaksimalkan fasilitas dan kebersihan di kantor dengan memperkerjakan Tenaga Kerja Alih Daya (TKAD) yang khusus mengelola kebersihan dan kerapihan ruangan kantor. Selain itu, ketersediaan fasilitas kerja juga selalu dikontrol apakah kondisinya masih bagus atau perlu perawatan. Selain terkait dengan fasilitas kantor tersebut, manajemen BPJS Ketenagakerjaa Madiun juga berupaya meningkatkan kedekatan atau kekerabatan antar personil kantor dengan cara mengadakan games, olah raga bersama, rapat kinerja dengan suasana santai, dll. Semua itu dilakukan dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan.

Saat ini BPJS Ketenagakerjaan diharuskan memiliki kantor perwakilan di seluruh kota dan kabupaten di Indonesia. Padahal jumlah karyawan total di BPJS Ketenagakerjaan belum memenuhi apabila dipaksakan untuk ada di seluruh kota dan kabupaten di Indonesia. Imbasnya adalah masih banyak “pemaksaan” dalam

hal pengisian jabatan/*jobdesk*. Kondisi paling terlihat ada pada Kantor Cabang Perintis, dimana jumlah karyawan hanya sebanyak maksimal 7 (tujuh) orang, dengan rincian 5 (lima) karyawan organik dan 2 (dua) TKAD, yang diberikan tugas mengelola Sistem Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dalam 1 (satu) kabupaten. Meskipun demikian, seluruh karyawan dituntut dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya tanpa melihat keterbatasan personil yang ada demi nilai kinerja kantor yang baik. Tak jarang para karyawan mengalami kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala. Namun ada juga karyawan yang menganggap pekerjaannya monoton karena melakukan hal yang sama, sehingga persepsi mengenai beban kerja berbeda-beda tergantung masing-masing pandangan karyawan.

Disisi lain, mengingat saat ini salah satu fokus yang dituju oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah pembukaan kantor pada setiap Kota/Kabupaten, maka untuk fasilitas kantor, seperti peralatan kerja yang mendukung juga dilakukan pengadaan secara bertahap. Sehingga pada suatu titik, beberapa kantor mungkin memiliki fasilitas pendukung yang tidak sama. Contoh real dilapangan berdasarkan temuan peneliti adalah jumlah *PC/Personal Computer* di BPJSTK KCP Pacitan masih belum memenuhi sejumlah pegawai yang ada. Selain itu, mesin antrian, mesin *EDC*, pendingin udara/*AC*, Genset, dll masih belum tersedia di Kantor Cabang Perintis Pacitan, meskipun dari sisi persyaratan sesuai dengan peraturan standar seharusnya peralatan penunjang pekerjaan tersebut sudah tersedia.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya bukti hubungan antara Beban kerja terhadap kinerja karyawan semakin membuat peneliti ingin membuktikan bahwa

hubungan tersebut benar adanya khususnya pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Selain itu, Stres Kerja juga dianggap sebagai penyebab menurunnya kinerja karyawan. Hal ini merujuk pada penelitian oleh Hastutiningsih (2018) yang berhasil membuktikan hubungan tersebut pada penelitiannya pada sebuah perusahaan di Yogyakarta.

Penelitian lain oleh Setiawan (2016) telah membuktikan bahwa Beban kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja karyawan, sementara lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sementara penelitian oleh Punungan (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pemeriksa BPK RI Perwakilan Provinsi Lampung menunjukkan bahwa Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pemeriksa BPK Perwakilan Provinsi Lampung. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muzammil (2014), dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi pada Perusahaan Percetakan Petala Bumi Pekanbaru, menunjukkan pengaruh positif antara lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Melihat kompleksitas kondisi pekerjaan serta kondisi lingkungan kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Induk Madiun, beserta 3 (tiga) Kantor Cabang Perintis, yaitu Kantor Cabang Perintis Pacitan, Kantor Cabang Perintis Ponorogo dan Kantor Cabang Perintis Ngawi, peneliti merasa diperlukan penelitian terkait kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun. Maka dari itu penulis mengangkat judul penelitian Tesis tentang **“Pengaruh persepsi beban**

kerja, stress kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun “

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang diuraikan di atas, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengamatan dilapangan, pekerjaan adalah hal yang tidak pernah ada habisnya. Bertambah seiring berjalan waktu yang berimbas pada beban kerja karyawan yang semakin banyak. Meskipun demikian, beban kerja adalah sebuah prespektif, dimana dapat berati positif pada beberapa karyawan. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun memiliki wilayah kerja yang sangat luas dan dituntut dapat mengelola Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di wilayah Karsidenan Madiun. Kondisi beban kerja yang terus bertambah, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh persepsi beban kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.
2. Fenomena terjadinya Stres kerja yang semakin meningkat terutama untuk karyawan dengan beban kerja tinggi menunjukkan bahwa ada kemungkinan bagi setiap pekerja mengalami stress apabila pekerjaan tidak dikelola dengan baik. Dalam hal ini, BPJS Ketenagakerjaan Madiun menjadi salah satu instansi yang memiliki tingkat pekerjaan yang cukup tinggi. Sehingga diperlukan persiapan penanganan apabila memang ada karyawan yang mengalami stress kerja dan dapat

dimungkinkan akan mempengaruhi kinerja karyawan cabang madiun. Fenomena lembur masuk kerja di hari libur semakin menambah waktu istirahat karyawan berkurang. Oleh karena itu, muncul pertanyaan apakah ada hubungan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.

3. Lingkungan Kerja berpeluang menjadi hal yang mempengaruhi kinerja. Dalam arti, kondisi lingkungan kerja khususnya pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun secara tidak langsung akan mempengaruhi kenyamanan dan kemudahan kepada karyawan saat bekerja. Manajemen kantor telah berusaha memberikan lingkungan kerja yang nyaman dengan adanya petugas yang diapuk menjaga kebersihan lingkungan dan pemeriksaan terhadap fasilitas kantor serta kegiatan yang berfungsi menambah keakraban antar karyawan. Namun, apakah lingkungan kerja yang sedemikian dikelola dengan baik dapat mempengaruhi kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.
4. Pada tiga rumusan masalah sebelumnya, muncul rencana penelitian untuk mengetahui pengaruh dari persepsi beban kerja, stress kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang mana penelitian tersebut dilakukan dengan cara meneliti satu persatu faktor tersebut terhadap kinerja karyawan. Di sisi lain, dalam kehidupan sehari-hari sering kali kita tidak dapat merasakan secara satu persatu pengaruh masing-masing faktor tersebut mengingat kondisi pekerjaan yang padat.

Yang ada, seluruh faktor tersebut mungkin mempengaruhi secara bersamaan tanpa disadari oleh karyawan. Ketika beban kerja bertambah, karyawan diwajibkan dapat menyesuaikan dengan menyelesaikan kewajiban yang ada dan akan memunculkan imbas yang tidak sama pada masing-masing karyawan. Disisi lain, stress kerja dialami oleh karyawan ketika di kantor, karyawan tersebut dapat secara langsung beristirahat sejenak paling tidak untuk menurunkan kadar stress tersebut dengan fasilitas lingkungan kerja ataupun kenyamanan lingkungan kerja yang telah disediakan manajemen. Namun, beberapa faktor yang diduga berpengaruh terhadap kinerja tersebut, dapat mempengaruhi secara bersamaan terhadap karyawan. Sehingga diperlukan adanya penelitian yang mengukur persepsi beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja yang secara bersama-sama mungkin dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

1.3. PERTANYAAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah penelitian yang diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Persepsi Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun?

3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun?
4. Bagaimana Persepsi Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun?

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh Persepsi Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.
2. Menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.
3. Menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.
4. Menganalisis pengaruh Persepsi Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Akademis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti dalam bidangnya, untuk dilakukan penelitian yang lebih mendalam tentang persepsi beban kerja, stress kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

- b) Menghasilkan bahan untuk menyusun tesis yang merupakan syarat guna mencapai gelar Magister Manajemen pada STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi BPJS Ketenagakerjaan khususnya bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun dalam proses pengambilan keputusan serta penilaian kinerja yang nantinya dapat diterapkan dalam proses penyusunan perencanaan strategis.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1. Kinerja

2.1.1. Pengertian Kinerja

Menurut Rivai dan Basri, (2000) Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standard hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Dalam organisasi, terutama yang berorientasi pada keuntungan, kinerja dianggap paling banyak berperan penting dalam menghasilkan keuntungan berkelanjutan (Hamid & Hassan, 2015). Dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan ditentukan saat bekerja dengan faktor pertimbangan seperti manajemen waktu, keterampilan kepemimpinan dan produktivitas untuk menilai setiap karyawan secara individual. Sedangkan kinerja karyawan menurut Faustino Cardosa Gomes (2003), kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.

2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Prawirosentono (1999) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja diuraikan sebagai berikut :

a) Efektifitas dan Efisiensi

Efektifitas dan efisiensi yaitu apabila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh 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.

b) Otoritas (Wewenang)

Adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang 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.

c) Disiplin

Disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

d) Inisiatif

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

Sementara Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa pencapaian kinerja dipengaruhi oleh 2 faktor, antara lain:

- a) Faktor Internal : yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang (*dispositional*).

- b) Faktor Eksternal : yaitu faktor yang berasal dari lingkungan seperti perilaku, sikap, dan tindakan dari rekan-rekan kerja, bawahan, atau pimpinannya, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

2.1.3. Tipe Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2006), ada beberapa tipe kinerja karyawan yang secara umum menggambarkan pekerja pada suatu instansi yaitu sebagai berikut

:

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- 3) Memiliki tujuan yang realistis.
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- 5) Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

2.1.4. Konsep Pengukuran Kinerja

Mulyadi (2001) mendefinisikan “Pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan personelnnya, berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya ”.

2.1.5. Tujuan Pengukuran Kinerja

Menurut Mardiasmo (2002), tujuan sistem pengukuran kinerja adalah:

- a) Untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (*top down* dan *bottom up*).
- b) Untuk mengukur kinerja financial dan non financial secara berimbang sehingga dapat ditelusur perkembangan pencapaian strategi.
- c) Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk mencapai *goal congruence*.
- d) Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional.

2.1.6. Manfaat Pengukuran Kinerja

Menurut Mulyadi (2007) manfaat pengukuran kinerja adalah sebagai berikut :

- a) Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian personel secara maksimal.
- b) Membantu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penghargaan personel seperti : promosi, transfer, dan pemberhentian.
- c) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan personel dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan personel.

- d) Menyediakan umpan balik bagi personel mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- e) Menyediakan dasar bagi distribusi penghargaan

2.1.7. Elemen Pokok Pengukuran Kinerja

Beberapa elemen pokok dalam pengukuran kinerja dijelaskan oleh Krisyanti (2012) dalam penelitiannya, yaitu sebagai berikut :

- a) Menetapkan Tujuan, Sasaran dan Strategi Organisasi

Tujuan adalah pernyataan secara umum (belum secara eksplisit) tentang apa yang ingin dicapai organisasi. Sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dinyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang jelas. Strategi adalah cara atau teknik yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran. Tujuan, sasaran, dan strategi tersebut ditetapkan dengan berpedoman pada visi dan misi organisasi. Berdasarkan tujuan, sasaran dan strategi tersebut selanjutnya dapat ditentukan indikator dan ukuran kinerja secara tepat.

- b) Merumuskan Indikator dan Ukuran Kinerja

Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi. Indikator kinerja dapat berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama (*critical success factors*) dan

indikator kinerja kunci (*key performance indicator*). Faktor keberhasilan utama adalah suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi. Area ini menggambarkan preferensi manajerial dengan memperhatikan variabel-variabel kunci finansial dan nonfinansial pada kondisi waktu tertentu. Faktor keberhasilan utama ini harus secara konsisten mengikuti perubahan yang terjadi dalam organisasi. Sedangkan indikator kinerja kunci merupakan sekumpulan indikator yang dapat dianggap sebagai ukuran kinerja kunci baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial untuk melaksanakan operasi dan kinerja unit bisnis. Indikator ini dapat digunakan oleh manajer untuk mendeteksi dan memonitor capain kinerja.

- c) Mengukur Tingkat Ketercapaian Tujuan dan Sasaran-Sasaran Organisasi
- Jika kita sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang jelas, maka pengukuran kinerja bisa diimplementasikan. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan. Analisis antara hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja ini menghasilkan penyimpangan positif, penyimpangan negatif, atau penyimpangan nol. Penyimpangan positif berarti pelaksanaan kegiatan sudah berhasil mencapai serta melampaui indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Penyimpangan negatif berarti pelaksanaan kegiatan belum berhasil mencapai indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan.

Penyimpangan nol berarti pelaksanaan kegiatan sudah berhasil mencapai atau sama dengan indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan.

d) Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi. Capaian kinerja organisasi dapat dinilai dengan skala pengukuran tertentu. Informasi capaian kinerja dapat dijadikan feedback dan reward-punishment, penilaian kemajuan organisasi dan dasar peningkatan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

1) *Feedback*, Hasil pengukuran terhadap capaian kinerja dijadikan dasar bagi manajemen atau pengelola organisasi untuk perbaikan kinerja pada periode berikutnya. Selain itu, hasil ini pun bisa dijadikan landasan pemberian *reward and punishment* terhadap manajer dan anggota organisasi.

2) Penilaian Kemajuan Organisasi, Pengukuran kinerja yang dilakukan setiap periode waktu tertentu sangat bermanfaat untuk menilai kemajuan yang telah dicapai organisasi. Kriteria yang digunakan untuk menilai kemajuan organisasi ini adalah tujuan yang telah ditetapkan. Dengan membandingkan hasil aktual yang tercapai dengan tujuan organisasi yang dilakukan secara berkala (triwulan, semester, tahunan) maka kemajuan organisasi bisa dinilai. Semestinya ada perbaikan kinerja secara berkelanjutan dari periode ke periode berikutnya. Jika pada suatu periode, kinerja yang dicapai

ternyata lebih rendah daripada periode sebelumnya, maka harus diidentifikasi dan ditemukan sumber penyebabnya dan alternatif solusinya.

- 3) Meningkatkan Kualitas Pengambilan Keputusan dan Akuntabilitas, Pengukuran kinerja menghasilkan informasi yang sangat bermanfaat untuk pengambilan keputusan manajemen maupun *stakeholders*. Keputusan-keputusan yang bersifat ekonomis dan strategis sangat membutuhkan dukungan informasi kinerja ini. Informasi kinerja juga membantu menilai keberhasilan manajemen atau pihak yang diberi amanah untuk mengelola dan mengurus organisasi.

2.1.8. Metode Pengukuran Kinerja

Terdapat beberapa metode dalam mengukur prestasi kerja, sebagaimana diungkapkan oleh Gomes dalam Pakpahan (2016) pada artikel yang dimuat di <http://rsudpurihusada.inhilkab.go.id/kinerja-pengertian-pengukuran-dan-penilaian/> yaitu :

a) Metode Tradisional.

Metode ini merupakan metode tertua dan paling sederhana untuk menilai prestasi kerja dan diterapkan secara tidak sistematis maupun sistematis. Yang termasuk kedalam metode tradisional adalah : *rating scale*, *employee comparation*, *check list*, *free form essay*, dan *critical incident*.

1) Rating scale.

Metode ini merupakan metode penilaian yang paling tua dan banyak digunakan, dimana penilaian yang dilakukan oleh atasan atau supervisor untuk mengukur karakteristik, misalnya mengenai inisiatif, ketergantungan, kematangan, dan kontribusinya terhadap tujuan kerjanya.

2) *Employee comparison.*

Metode ini merupakan metode penilaian yang dilakukan dengan cara membandingkan antara seorang pegawai dengan pegawai lainnya.

Metode ini terdiri dari :

- a. *Alternation ranking* : yaitu metode penilaian dengan cara mengurutkan peringkat (*ranking*) pegawai dimulai dari yang terendah sampai yang tertinggi berdasarkan kemampuan yang dimilikinya.
- b. *Paired comparison* : yaitu metode penilaian dengan cara seorang pegawai dibandingkan dengan seluruh pegawai lainnya, sehingga terdapat berbagai alternatif keputusan yang akan diambil. Metode ini dapat digunakan untuk jumlah pegawai yang relatif sedikit.
- c. *Forced comparison (grading)* : metode ini sama dengan *paired comparison*, tetapi digunakan untuk jumlah pegawai yang relatif banyak.

3) *Check list.* Metode ini hanya memberikan masukan/informasi bagi penilaian yang dilakukan oleh bagian personalia.

4) *Freeform essay*. Dengan metode ini seorang penilai diharuskan membuat karangan yang berkenaan dengan orang/karyawan/pegawai yang sedang dinilainya.

5) *Critical incident* Dengan metode ini penilai harus mencatat semua kejadian mengenai tingkah laku bawahannya sehari-hari yang kemudian dimasukkan kedalam buku catatan khusus yang terdiri dari berbagai macam kategori tingkah laku bawahannya. Misalnya mengenai inisiatif, kerjasama, dan keselamatan.

b) Metode Modern.

Metode ini merupakan perkembangan dari metode tradisional dalam menilai prestasi kerja. Yang termasuk kedalam metode modern ini adalah : *assesment centre*, *Management By Objective (MBO=MBS)*, dan *human asset accounting*.

1) *Assessment centre*.

Metode ini biasanya dilakukan dengan pembentukan tim penilai khusus. Tim penilai khusus ini bisa dari luar, dari dalam, maupun kombinasi dari luar dan dari dalam.

2) *Management by objective (MBO = MBS)*.

Dalam metode ini pegawai langsung diikutsertakan dalam perumusan dan pemutusan persoalan dengan memperhatikan kemampuan bawahan dalam menentukan sarannya masing-masing yang ditekankan pada pencapaian sasaran perusahaan.

3) *Human asset accounting*.

Dalam metode ini, faktor pekerja dinilai sebagai individu modal jangka panjang sehingga sumber tenaga kerja dinilai dengan cara membandingkan terhadap variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan.

Selain metode pengukuran kinerja diatas, masih terdapat metode penilaian kinerja yang dapat digunakan. Mengingat penilaian kinerja karyawan akan berbeda metode antara satu instansi dengan instansi lainnya. Karena pengukuran kinerja akan menyesuaikan model/gerak aktifitas instansi tersebut, pada bidang apa dan tujuan perusahaan tersebut sendiri ke arah mana. Metode pengukuran kinerja yang lain contohnya adalah dengan KPI (*Key Performance Indicator*).

Key Performance Indicator (KPI) atau Indikator Kinerja Utama adalah serangkaian indikator kunci yang bersifat terukur dan memberikan informasi sejauh mana sasaran strategis yang dibebankan kepada suatu organisasi sudah berhasil dicapai. Unsur-unsur yang terdapat dalam KPI terdiri atas tujuan strategis, indikator kunci yang relevan dengan sasaran strategis tersebut, sasaran yang menjadi tolak ukur dan kerangka waktu atau periode berlakunya KPI tersebut (Soemohadiwidjojo, 2015).

Dalam arti lain, *Key Performance Indicator* (KPI) membandingkan apa yang telah dibuat dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya dan dalam pelaksanaannya dilakukan fungsi monitoring agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai rencana awal. Memilih KPI dan menetapkan sasaran KPI secara tepat akan dapat mengarahkan organisasi pada identifikasi potensi

perbaikan atau peningkatan kinerja sehingga KPI sering sekali diasosiasikan dengan inisiatif yang terkait peningkatan kinerja (Soemohadiwidjojo, 2015). Lebih lanjut menurut Soemohadiwidjojo (2015) tujuan utama dari penetapan KPI tersebut adalah :

- a) Untuk menghubungkan antara visi-misi-tata nilai, strategi organisasi, dan sasaran kinerja organisasi dengan aktifitas organisasi untuk mencapai sasaran kinerja yang diinginkan.
- b) Untuk mengukujr tren kinerja organisasi dan/atau divisi apakah terdapat kenaikan atau terjadi penurunan yang signifikan.
- c) Untuk membandingkan kinerja organisasi terkini dengan kinerja historis organisasi, atau membandingkan dengan kinerja organisasi lainnya sehingga organisasi medapatkan gambaran mengenai keunggulan atau kelemahan organisasi dibandingkan pesaing, serta mengetahui peluang-peluang untuk menciptakan nilai tambah.
- d) KPI organisasi digunakan sebagai dasar penetapan KPI atau sasaran kerja divisi dan individu.
- e) Hasil pencapaian KPI menjadi dasar untuk memberikan penghargaan dan konsekuensi sehingga KPI juga bermanfaat untuk mendorong motivasi bekerja dan perilaku yang baik dari karyawan.

2.1.9. Indikator Penialian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan wajib dilakukan penialian secara berkala oleh manajemen dengan tujuan untuk mengetahui tingkat produktifitas dan

efektifitas karyawan saat bekerja. Penilaian kinerja karyawan ini sangat beragam bergantung dari sistem manajemen institusi itu sendiri. Chishty (2010) dalam Setiawan (2016) mengungkapkan, bahwa untuk mengukur apakah karyawan berkinerja baik pada pekerjaan mereka kinerja diukur dari:

1) Ketepatan Waktu

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai dengan waktu yang ditentukan.

2) Deskripsi Pekerjaan

Pernyataan tertulis yang menjelaskan tentang tanggung jawab yang harus dilaksanakan dari suatu pekerjaan tertentu.

3) Kuantitas

Seseorang dapat menyelesaikan pekerjaannya dalam periode waktu yang telah ditentukan.

4) Kualitas

Setiap karyawan dalam mampu mengenal dan menyelesaikan masalah yang relevan serta memiliki sikap kerja yang positif di tempat kerja.

Metode lain dalam pengukuran kinerja karyawan dinyatakan oleh Hastutiningsih (2018). Dalam penelitiannya, Ia menggunakan KPI untuk menilai kinerja karyawan. Adapun Indikator Kinerja yang yang digunakan dalam penelitiannya adalah sebagai berikut :

1) Aspek Teknis

- Ketepatan waktu dalam menyelesaikan target pekerjaan

- Implementasi pekerjaan yang di instruksikan
 - Kemampuan untuk mengembangkan diri secara teknis pekerjaan
 - Kepekaan dalam melaksanakan pekerjaan
- 2) Aspek Non Teknis
- Kerja sama antara karyawan atau bagian lain
 - Ketertiban administrasi (ijin dan cuti)
 - Komunikasi
 - Kesadaran tanggung jawab terhadap pekerjaan
- 3) Aspek Kepribadian
- Perilaku
 - Kedisiplinan
 - Loyalitas

Pendapat lain dikemukakan oleh seorang ahli, Robin (2006) mengungkapkan Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu:

a) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c) 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.

d) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e) 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.

2.2 Beban Kerja

2.2.1. Pengertian dan konsep beban kerja

Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Menpan (1997) dalam Setiawan (2016) mengemukakan pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Selanjutnya menurut Sutarto (2006), bahwa beban aktivitas satuan organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi terlalu

sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur.

Lebih lanjut Menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara (1997), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya. Lebih lanjut dikemukakan pula, bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis. Informasi jabatan tersebut dimaksudkan sebagai alat untuk menyempurnakan aparatur, baik di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia. (Definisi Beban Kerja <http://www.bkn.go.id>)

Beban kerja terbagi menjadi 3 (tiga) tingkatan (*labdske-uii.com*, 2016) sebagai berikut :

1) Beban kerja diatas normal

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih besar dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan melebihi kemampuan pekerjaan.

2) **Beban kerja normal**

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan sama dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan sama dengan kemampuan pekerja.

3) **Beban kerja dibawah normal**

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih kecil dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan lebih rendah dari kemampuan pekerjaan.

2.2.2. Aspek dan Dimensi beban kerja

Menurut Munandar (2001), ada 2 aspek beban kerja yaitu:

a) **Beban kerja sebagai tuntutan fisik**

Kondisi kerja tertentu bisa menghasilkan prestasi kerja yang optimal selain berdampak terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik juga berdampak terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja memiliki pengaruh terhadap kondisi fatal dan psikologi seseorang. Ini berarti bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup, dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai juga perlu.

b) **Beban kerja sebagai tuntutan tugas**

Kerja shif atau kerja malam sering menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan

beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai.

Bila melihat penjelasan ahli diatas, beban kerja lebih berbentuk sebagai suatu tuntutan yang dirasakan oleh seorang karyawan untuk menyelesaikan kewajibannya. Semakin besar kewajiban maka semakin terbebani karyawan tersebut sehingga beban kerja semakin berat. Menurut Davis dan Newstrom (1985), ada 11 (sebelas) dimensi yang dapat menyebabkan beban kerja, diantaranya yaitu:

- Pekerjaan yang berlebihan (*Work Overload*)
- Waktu yang terdesak atau terbatas (*time urgency*)
- Sistem pengawasan yang tidak efisien (*poor quality of supervisor*)
- Kurang tepatnya pemberian kewenangan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (*Inadequate authority to match responsibilities*)
- Kurang umpan balik prestasi kerja (*insufficeient performance feedback*)
- Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*)
- Perubahan-perubahan dalam pekerjaan (*change of any type*)
- Konflik antar pribadi dan antar kelompok dan seterusnya (*interpersonal and intergroup conflict*)
- Suasana politik yang tidak aman (*Insecure political climate*)
- Frustrasi (*frustration*)
- Perbedaan nilai-nilai perusahaan dengan nilai-nilai yang dimiliki pekerja (*differences between company's and employee's values*)

2.2.3. Persepsi Beban Kerja

Harris dan Hartman (dalam Dewi, 2013) menyatakan bahwa persepsi terjadi dalam urutan yang cukup konsisten. Individu menemukan faktor lingkungan yaitu orang lain, peristiwa, situasi dan kondisi. Observasi dibentuk secara mental oleh individu. Interpretasi atau penilaian yang dibuat berdasarkan observasi tentang faktor yang dihadapi dan bagaimana faktor yang diamati akan diingat oleh orang tersebut. Lalu muncullah sikap yang merupakan akibat dari interpretasi berdasarkan observasi sebelumnya. Setelah sikap terbentuk, maka muncullah pola perilaku

Persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang seusai dengan pekerjaannya, dimana tugas tersebut harus diselesaikan dalam periode tertentu. Positif maupun negatifnya beban kerja tergantung dari persepsi individu yang dibebankan. Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses individu dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera agar memberi makna kepada lingkungan (Robbins dalam Ramadhan *et al*, 2017).

Persepsi akan menentukan kepuasan karyawan kedepan terkait beban kerja yang dirasakan oleh karyawan sendiri. Ada 2 (dua) pilihan, yaitu karyawan tersebut melihat bahwa beban kerja tersebut akan membuat ia terpacu untuk semakin produktif dan sebaliknya karyawan akan merasa berat melihat beban kerja yang ada. Keduanya bersifat tantangan namun hasil akhirnya tergantung sikap karyawan tersebut.

Hal serupa dijelaskan oleh Dewi (2013) persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental misalnya untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan kekuatan fisik untuk mempola, menggunting, mengepress, menjahit, mengangkut, mengangkat yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Apabila individu tersebut memiliki persepsi yang positif maka mereka akan menganggap beban kerja sebagai tantangan dalam bekerja sehingga mereka lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun perusahaan tempat bekerja. Sebaliknya jika persepsi negatif yang muncul maka beban kerja dianggap sebagai tekanan kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja individu, memiliki dampak negatif bagi dirinya maupun perusahaan tempat bekerja.

2.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2004), ada beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu :

a) Faktor Eksternal

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Aspek beban kerja eksternal sering disebut sebagai stressor.

Yang termasuk beban kerja eksternal adalah:

1) Tugas-tugas (*tasks*)

Tugas ada yang bersifat fisik seperti, tata ruang kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja dan alat bantu kerja. Tugas juga ada yang bersifat mental seperti, kompleksitas pekerjaan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

2) Organisasi kerja

Organisasi kerja yang mempengaruhi beban kerja misalnya, lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, sistem pengupahan, kerja malam, tugas dan wewenang.

3) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja adalah yang termasuk dalam beban tambahan akibat lingkungan kerja. Misalnya saja lingkungan kerja fisik (penerangan, kebisingan, getaran mekanis), lingkungan kerja kimiawi (debu, gas pencemar udara), lingkungan kerja biologis (bakteri, virus dan parasit) dan lingkungan kerja psikologis (penempatan tenaga kerja).

b) Faktor Internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tersebut dikenal dengan strain. Secara ringkas faktor internal meliputi:

- 1) Faktor somatis, yaitu jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
- 2) Faktor psikis, yaitu motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan lain sebagainya.

2.2.5. Pengukuran Beban Kerja

Beban kerja yang diberikan kepada pegawai organisasi maupun institusi sebagai suatu kegiatan, yang mempunyai peran penting untuk menetapkan kebutuhan akan pegawai yang diperlukan dalam kelancaran suatu penyelesaian pekerjaan. Penghitungan beban kerja tersebut memerlukan suatu metode atau teknik tertentu agar sesuai dengan keinginan dari organisasi atau institusi tersebut. Tujuan dilakukan pengukuran beban kerja yaitu untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat efektifitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu satu tahun. Menurut O'Donnell dan Eggemeier (1986), ada 3 jenis pengukuran beban kerja yang dapat dilakukan, diantaranya yaitu:

a) Pengukuran subjektif

Pengukuran subjektif adalah pengukuran yang didasarkan pada penilaian dan pelaporan pekerja terhadap beban kerja yang dirasakannya dalam menyelesaikan suatu tugas. Pada umumnya, pengukuran jenis ini dilakukan menggunakan skala penilaian (rating scale).

b) Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek perilaku atau aktivitas yang ditampilkan pekerja. Salah satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran kinerja dengan menggunakan waktu merupakan suatu metode untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja yang sudah ditentukan dan dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu.

c) Pengukuran fisiologis

Pengukuran fisiologis adalah pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisiologis pekerja saat menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan tertentu. Pengukuran ini biasanya dilakukan pada refleks pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon tubuh lainnya.

Metode pengukuran lain dalam mengukur Beban kerja diteliti oleh Putra (2012), yaitu dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

a) Target Yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk mendesain, mencetak, dan *finishing*. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

b) Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang dan kerusakan pada mesin produksi, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

c) Standar Pekerjaan

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

2.3 Stress Kerja

2.3.1. Pengertian Stres Kerja

Menurut Charles D. Spielberger seperti dikutip oleh Veithzal Rivai dan Dedi Mulyadi (2010) : “Stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang”.

2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins (2008) dalam Monika (2014) timbulnya stres dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor :

- 1) Faktor Organisasi

Dalam faktor organisasi berpengaruh juga terhadap stres kerja karyawan dimana semua aktivitas di dalam perusahaan berhubungan dengan karyawan. Seperti tuntutan kerja atau beban kerja yang terlalu berat, kerja yang membutuhkan tanggung jawab tinggi sangat cenderung mengakibatkan stres tinggi. Ada 3 faktor dari organisasi/perusahaan yang menyebabkan stres kerja, yaitu :

- Tuntutan tugas termasuk faktor yang berhubungan dengan pekerjaan, hal ini mencakup desain pekerjaan secara individual, keadaan kerja & tata letak secara fisik sebuah pekerjaan.
- Tuntutan peran adalah beban berlebihan yang tengah dialami ketika karyawan diharapkan untuk menjalankan lebih banyak lagi peran dibandingkan dengan waktu yang ada.
- Tuntutan antarpribadi ialah tekanan yang diciptakan karyawan lain, tak adanya dukungan yang berasal dari teman serta hubungan antarpribadi yang sangat buruk juga dapat mengakibatkan stres.

2) Faktor Lingkungan

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

3) Faktor Individu

Adanya faktor individu berperan juga dalam mempengaruhi stres karyawan. Dalam faktor individu kepribadian seseorang lebih berpengaruh

terhadap stres kerja pada karyawan. Dimana kepribadian seseorang menentukan seseorang tersebut mudah mengalami stres atau tidak.

Senada dengan penapat mengenai penyebab timbulnya stres kerja diatas, pendapat lain mengenai stress kerja diutarakan oleh Wartono & Mochtar (2015) dalam Hastutiningsih (2018) beberapa penyebab stres yang umum terjadi ditempat kerja dapat dirinci kedalam beberapa bidang berikut :

1) Faktor – faktor yang berhubungan dengan tugas atau pekerjaan

- Lingkungan kerja

Lingkungan tempat kita bekerja sangat penting dan menentukan bagaimana kita dapat berbuat dalam peran tertentu.

- Beban kerja yang berat

Beban kerja yang berlebihan yang tidak sesuai dengan kemampuan dapat menimbulkan stres kerja bagi karyawan.

- Perjalanan

Digolongkan dalam dua kategori; perjalanan ke dan dari pekerjaan, dan perjalanan dinas.

- Bahaya

Pekerjaan yang mempunyai resiko tinggi yang tidak diimbangi dengan jaminan keselamatan yang baik akan menjadikan sumber stres bagi karyawan.

- Teknologi

Pengenalan teknologi baru membuat karyawan harus mampu beradaptasi. Keharusan untuk terus mengikuti perkembangan ini bisa menjadi tambahan tekanan yang mengarah pada beban kerja.

2) Peran dalam organisasi

Peran ini juga dapat menciptakan konflik seperti ketidakjelasan peran dalam perusahaan, kewenangan dan pengawasan yang diakibatkan oleh desakan tugas yang mau tidak mau harus dilakukan.

3) Hubungan pribadi ditempat kerja

Hubungan dengan orang lain dapat menjadi sumber stres atau sumber dukungan ditempat kerja terlebih bila tidak terjalin dengan baik.

4) Perkembangan karir

Semakin besar peluang karir untuk berkembang, semakin kecil peluang yang didapatkan. Batasan kesempatan ini dapat menurunkan ambisi dan berujung pada stres.

5) Perubahan organisasi

Menjadi bagian dari organisasi dapat mendatangkan ancaman bagi kebebasan individu. Namun perubahan besar dalam organisasi dapat menjadi penuh stres, seperti penutupan tempat kerja, penampungan, kelebihan tenaga dan lainnya.

2.3.3. Indikator Stress Kerja

Menurut Aamodt (Margiati, 1999) dalam Monika (20014) ada empat sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stress kerja yaitu :

- 1) Beban Kerja.
- 2) Tuntutan atau tekanan dari atasan.
- 3) Ketegangan dan kesalahan.
- 4) Menurunnya tingkat interpersonal.

Hal berbeda diungkapkan Taylor (1991) dalam Hastutiningsih (2018), stres dinyatakan dapat menghasilkan berbagai respons. Berbagai peneliti telah membuktikan bahwa respon-respon tersebut dapat berguna sebagai indikator terjadinya stres pada individu, dan mengukur tingkat stres yang dialami. Respon stress dapat terlihat dalam berbagai aspek, yaitu:

- 1) Respon fisiologis; ditandai dengan meningkatnya tekanan darah, detak jantung, detak nadi, dan system pernapasan.
- 2) Respon kognitif; terlihat melalui terganggunya proses kognitif seperti pikiran kacau, menurunnya konsentrasi, pikiran berulang dan tidak wajar.
- 3) Respon emosi; seperti rasa takut, cemas, malu, marah, dan sebagainya.
- 4) Respon tingkah laku; dapat dibedakan menjadi *fight* yakni melawan situasi yang menekan dan *flight* yakni menghindari situasi yang menekan.

2.3.4. Dampak Stres Kerja

Ada beberapa dampak maupun akibat yang bisa ditimbulkan ketika seseorang stres kerja (<https://www.ruangguru.co.id/pengertian-stres-kerja-penyebab-dampak-dan-akibat-stres-kerja-berlebih/>), seperti:

a) Subjektif.

Jenis dampak ini merupakan sebuah kekhawatiran atau ketakutan, agresi, bosan, apatis, depresi, kelelahan, gugup, frustrasi, hilangnya kendali emosi, kesepian dan penghargaan diri seseorang yang rendah.

b) Perilaku.

Pada dampak ini seperti mudahnya mendapat kecelakaan, kemudian kecanduan alkohol, lupaan emosional, penyalahgunaan obat, makan serta merokok yang berlebihan, tertawa gugup, dan perilaku impulsif.

c) Kognitif.

Pada dampak yang berupa ketidakmampuan membuat keputusan, memiliki daya konsentrasi lebih rendah, kurangnya perhatian, lalu sangat sensitif terhadap kritik ataupun hambatan mental seseorang.

d) Fisiologis.

Dampak kali ini seperti meningkatnya kandungan glukosa dalam darah, kemudian meningkatnya denyut jantung ataupun tekanan darah, panas dan dingin, mulut kering, mengeluarkan keringat, bahkan bola mata melebar.

e) Organisasi.

Pada dampak ini berupa omset, angka absensi, produktivitas yang rendah, terasingkan dari kemitra kerjaan, komitmen organisasi bahkan loyalitas yang berkurang.

2.3.5. Pencegahan Stress Kerja

Cara mencegah dan mengendalikan stres kerja menurut Sauter (1990) dalam Prihatini (2007) adalah sebagai berikut :

- 1) Disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas kerja individu yang bersangkutan dengan menghindarkan adanya beban berlebih maupun beban kerja yang terlalu ringan.
- 2) Menyesuaikan jam kerja baik terhadap tuntutan tugas maupun tanggung jawab di luar pekerjaan.
- 3) Memberi kesempatan individu untuk mengembangkan karier, mendapatkan promosi dan pengembangan keahlian.
- 4) Membentuk lingkungan sosial yang sehat yaitu antara pekerja yang satu dengan yang lain.
- 5) Memberikan tugas yang mampu menstimulasi individu dalam memanfaatkan keterampilannya.

2.4 Lingkungan Kerja

2.4.1. Definisi Lingkungan Kerja

Potu (2003) mendeskripsikan lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik langsung atau tidak, yang dapat mempengaruhi individu tersebut dan pekerjaannya. Senada dengan Potu, Sedarmayati (2001) dalam tulisanya menjelaskan lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di

mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

2.4.2. Ruang Lingkup Lingkungan Kerja

Menurut Susilo (2012) Ruang lingkup lingkungan kerja antara lain:

- a) Lingkungan sesama tenaga kerja, yaitu suasana yang tercipta karena interaksi dengan sesama perkerja.
- b) Lingkungan kerja dengan atasan, yakni suasana kerja yang tercipta karena interaksi antara karyawan dengan atasan, serta lingkungan mesin dan peralatan.
- c) Lingkungan mesin dan peralatan. Lingkungan yang dihadapi oleh karyawan, yang memungkinkan karyawan tidak berkonsentrasi pada pekerjaan.

2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu (Siagian, 2006) :

- 1) Bangunan tempat kerja
- 2) Ruang kerja yang lega
- 3) Ventilasi pertukaran udara
- 4) Tersedianya tempat-tempat ibadah keagamaan
- 5) Tersedianya sarana angkutan khusus maupun umum untuk karyawan nyaman dan mudah.

Selain faktor-faktor tersebut masih ada faktor yang melekat lainnya yang mempengaruhi lingkungan kerja, yaitu :

1) Lingkungan Kerja Fisik

Sesuai dalam kutipan Irvianti dan Virena (2012) dalam Hastutiningsih (2018), bahwa beberapa indikator pada lingkungan kerja sebagai berikut:

a) Penerangan atau Cahaya

Kurangnya pencahayaan menyebabkan penglihatan menjadi kurang jelas sehingga pekerjaan akan berjalan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

b) Temperatur Udara

Pada kondisi normal, anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda, namun tubuh manusia memiliki sistem untuk menyesuaikan diri dengan kemampuan terbatas

c) Kelembaban

Kelembaban udara mempengaruhi keadaan tubuh manusia, bila temperatur udara panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran karena sistem penguapan. Semakin cepat denyut jantung, makin aktif peredaran darah dalam memenuhi kebutuhan oksigen untuk kebutuhan manusia.

d) Sirkulasi Udara

Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Hal ini tidak boleh dibiarkan berlangsung terlalu lama, karena akan mempengaruhi kesehatan tubuh dan akan mempercepat proses kelelahan.

e) Kebisingan Suara

Pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat. Ada tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi, yaitu: lamanya kebisingan, intensitas kebisingan, dan frekuensi kebisingan.

f) Getaran Mekanis

Pada umumnya getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal konsentrasi bekerja, datangnya kelelahan, timbulnya beberapa penyakit diantaranya karena gangguan terhadap: mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang, dan lain-lain.

g) Aroma

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman.

h) Tata Warna

Beragam jenis warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia. Selain warna merangsang emosi atau perasaan, warna dapat memantulkan sinar yang diterimanya.

i) Dekorasi

Dekorasi ada pengaruhnya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hiasan ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan dan lainnya untuk bekerja.

j) Musik

Musik dengan nada lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu pemilihan jenis music yang efektif sangat dibutuhkan untuk membangkitkan *mood*, karena kesalahan dalam memilih jenis music yang diperdengarkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik juga sering disebut dengan lingkungan kerja lunak (*soft environment*) yang tidak dapat dilihat melalui mata secara langsung namun dapat dirasakan oleh karyawan dalam melakukan aktifitasnya, meliputi :

- a) Rasa aman (bebas dari ancaman baik keselamatan diri maupun pemutusan hubungan kerja)
- b) Perasaan untuk dapat tetap berada di perusahaan tersebut
- c) Perasaan bahwa setiap individu memiliki andil dan kontribusi terhadap kemajuan perusahaan
- d) Hubungan kerja antar atasan dan bawahan
- e) Hubungan kerja antara sesama teman sekerja ataupun antar bagian
- f) Keadilan dalam lingkungan kerja

2.4.4. Manfaat Lingkungan Kerja

Menurut Ishak dan Tanjung (2003), manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Yang artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standard yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak akan menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk pengembangan data maupun obyek penelitian selanjutnya. Acuan tersebut tentunya juga dapat menjadi gambaran apakah layak penelitian kembali

dilakukan dengan beberapa modifikasi yang membangun. Penelitian terkait kinerja seharusnya selalu dilakukan secara masif, mengingat kinerja masih menjadi hal sensitif bagi keberlangsungan kerja karyawan. Selain itu dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk dapat membuat kinerja karyawan semakin meningkat dengan mengetahui hal-hal apa saja yang mestinya dapat meningkatkan kinerja.

Stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja merupakan hal yang lumrah akan ditemui dan dirasakan oleh karyawan. Namun kebenaran mengenai hal tersebut akan mempengaruhi kinerja pada setiap karyawan di seluruh instansi perlu penelitian pada setiap organisasi mengingat lingkungan dan beban kerja akan berbeda pada setiap organisasi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul dan Tahun Penelitian	Nama Peneliti	Variabel	Teknik Analisis Data	Hasil
1	Pengaruh stress kerja dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan (2007)	Siti Nurhendra	Stress kerja dan semangat kerja (X) kinerja Karyawan (Y)	Analisis regresi berganda	Berdasarkan hasil penelitian, variabel stress kerja dan semangat kerja mempunyai pengaruh yang signifikan bersamasama terhadap kinerja karyawan.
<p>Penelitian ini dilakukan pada tahun 2007 pada CV. Aneka Ilmu Semarang . Responden penelitian ini adalah karyawan departemen produksi, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 68 karyawan dari 210 total karyawan yang ada. Dari hasil penelitian tersebut, variabel stress kerja berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kinerja. Namun secara simultan kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>					

2	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Stress Kerja (Studi Pada PT. MSV Pictures Yogyakarta) (2018)	Artha Tri Hastutiningsih	Beban Kerja, Lingkungan Kerja (X) dan Stress Kerja (Y1) Kinerja Karyawan (Y2)	Analisis Regresi Berganda	Berdasarkan hasil penelitian variabel beban kerja dan lingkungan kerja dimeiasi stress kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan
<p>Penelitian oleh Artha Tri Hastutiningsih dilakukan pada PT. MSV Pictures Yogyakarta, yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang produksi film. Penelitian ini dilakukan pada karyawan divisi produksi. Dalam hal ini berjumlah 114 partisipan. Latar belakang dipilihnya bagian produksi adalah karena tingkat pekerjaan yang cukup padat pada bagian produksi. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap stress kerja karyawan; pengaruh negatif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap stress kerja karyawan dan beban kerja terhadap kinerja karyawan serta stress kerja terhadap kinerja karyawan; serta ada pengaruh yang tidak signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan; pengaruh negatif dan signifikan antara beban kerja terhadap kinerja dengan stress kerja sebagai mediator dan pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja dengan stress kerja sebagai mediator.</p>					
3	Hubungan antara Beban Kerja dengan Stress Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang	Haryanti, Faridah, Puji Purwaningsih	Beban Kerja (X) Stress Kerja (Y)	Kendall Tau	Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan antara beban kerja dengan stress kerja perawat di Kabupaten Semarang
<p>Penelitian ini dilakukan pada Perawat di IGD RSUD Kabupaten Semarang dengan responden 29 perawat IGD RSUD Kabupaten Semarang. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang mengalami beban kerja rendah, masing-masing mengalami stress kerja ringan dan sedang sebanyak 1 responden (50%). Responden yang mengalami beban kerja tinggi yang mengalami stress sedang sebanyak 23 responden (85,2%) dan</p>					

<p>yang mengalami stres ringan sebanyak 4 responden (14,8%). Presentasi terbanyak perawat yang stres berjenis kelamin perempuan. Besarnya presentasi perempuan yang menjadi responden dikarenakan jumlah perawat IGD di RSUD Kabupaten Semarang memang mayoritas berjenis kelamin perempuan. Hasil yang didapat adalah terbukti adanya pengaruh dan signifikan antara beban kerja dengan stress kerja perawat.</p>					
4	<p>Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Macanan Jaya Cemerlang Klaten, Jawa Tengah (2016)</p>	<p>Dani Praditya Setiawan</p>	<p>Beban Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2), Beban Kerja dan Lingkungan Kerja (X3) Kinerja (Y)</p>	<p>Analisis Regresi Berganda</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian terdapat Hubungan antara Beban Kerja dan lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan.</p>
<p>Penelitian ini dilakukan kepada karyawan PT Macanan Jaya Cemerlang pada seluruh posisi, dengan jumlah sampel 100 orang karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. MJC, Sementara itu, Beban kerja berpengaruh negatif dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</p>					
5	<p>Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Galamedia Bandung Perkasa (2014)</p>	<p>Sinta Monika</p>	<p>Beban Kerja (X), Stres Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)</p>	<p>Analisis Regresi Berganda</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian variabel Beban Kerja dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja</p>
<p>Pada penelitian ini, sampel yang digunakan adalah 51 karyawan PT Galamedia Bandung Perkasa. 1) Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. 2) Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja karyawan 3) Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Stres kerja. Beban kerja memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap stres kerja, dimana semakin tinggi beban kerja maka akan meningkatkan stres kerja.</p>					

6	Analisis Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada Perusahaan Percetakan Petala Bumi Pekanbaru) 2014	Aidil Muzamil	Lingkungan Kerja (X) Beban Kerja (X) Kinerja (Y)		Berdasarkan hasil penelitian ada pengaruh parsial antara lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan koefisien parsial sebesar 18,49%
<p>Penelitian ini menggunakan sensus sampling dan mengambil semua jumlah populasi dari perawat RSUD Petala Bumi sebanyak 56 perawat. Untuk kinerja perawat di RSUD Petala Bumi masih dirasakan tidak baik. Kurangnya manajemen kerja dalam lingkungan para perawat menjadi masalah utama dalam hasil kerja para perawat. Untuk lingkungan kerja dari RSUD Petala bumi masih dirasakan tidak baik. Kurangnya kenyamanan dari tempat bekerja, seperti kurangnya penerangan, khususnya malam hari. Untuk hubungan antar perawat masih ada sedikit hubungan yang tidak harmonis. Hal itu sangat berpengaruh pada kerja perawat itu sendiri menjadi tidak baik. Untuk beban kerja di RSUD Petala Bumi masih terasa sesuai dengan kemampuan para perawat.</p>					
7	Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja	Noviansyah & Zunaidah	Stress kerja (X1), motivasi kerja (X2) dan Kinerja (Y)	Analisi regresi linier berganda	Berdasarkan hasil penelitian variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y)

					PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja, variabel motivasi kerja (X2) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
Sampel penelitian ini berjumlah 78 karyawan PT. Perkebunan Mianga Ogan Baturaja Metode sampling yang digunakan adalah Proporsional stratified random sampling, yaitu pengambilan sampel dengan cara membagi populasi ke dalam kelompok-kelompok yang homogeny yang disebut strata, dan kemudian sampel diambil secara acak dari setiap strata tersebut. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan, signifikan sebesar 91%.					

Sumber : Data diolah, 2019

2.6 Pengembangan Hipotesis

2.6.1. Pengaruh Persepsi Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Beban kerja merupakan salah satu momok yang dikhawatirkan oleh Pekerja. Beban kerja pastinya akan menguras energi pekerja dalam satu hari bekerja mengingat beban kerja menjadi salah satu keharusan untuk diselesaikan. Adanya beban kerja pada masing-masing karyawan patut dicurigai oleh manajemen apakah akan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sehingga perlu adanya peneliitian untuk membuktikan hal tersebut demi perhitungan dan pembagian kerja agar kinerja karyawan lebih baik.

Warr dalam Rumawas, *et all* (2018) menjelaskan bahwa beban kerja adalah suatu kompetisi dari suatu sumber mental yang terbatas. Artinya, dalam beban kerja, dapat memunculkan rasa ingin berkompetisi pada

karyawan untuk dapat beprestasi, yang akan memberikan manfaat bagi karir masing-masing karyawan. Sehingga beban kerja dapat menimbulkan motivasi kerja bagi karyawan. Artinya, ada 2 (dua) persepsi beban kerja yang mungkin terbesit dalam pikiran karyawan melihat beban kerja yang ditanggungnya.

Pendapat lain terkait beban kerja muncul dari Robbins (dalam Purwati 2016), yang menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.

Menurut Dewi (2013), karyawan dengan persepsi terhadap beban kerja yang positif dapat dilihat dari kesediaannya menerima dan taat pada tugas-tugas yang diberikan, mengerahkan seluruh usahanya demi kepentingan organisasi dan bersedia mengerjakan usahanya tepat waktu. Hal ini dapat berdampak positif juga bagi organisasinya yaitu dapat memaksimalkan kinerja karyawan dan komitmen karyawan terhadap organisasinya semakin kuat sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Tentunya hal ini dapat menjadi referensi bagi managerial bahwa karyawan dengan sendirinya akan muncul motivasi, keinginan berhasil, dan cita-cita positif saat ditekan dengan memberikan beban kerja yang cukup berat demi kinerja perusahaan yang lebih baik

Sujarwanto (2016) dalam penelitiannya, membuktikan bahwa ada hubungan positif antara beban kerja terhadap kinerja karyawan. Lebih lanjut, beban kerja yang ditanggung karyawan menuntut pegawai untuk memberikan energi yang lebih besar lagi daripada biasanya di dalam menyelesaikan

pekerjannya, tetapi semua ini tergantung pada masing-masing individualnya, maksudnya tugas-tugas tersebut akan selesai dengan baik atau tidak tergantung bagaimana seseorang menghayati beban kerja yang dirasakannya. Dapat disimpulkan persepsi terhadap beban kerja akan berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Bisa saja karyawan seorang karyawan yang sangat mencintai pekerjaannya akan semakin terpacu untuk meningkatkan kinerjanya ketika melihat beban kerja yang ia tanggung semakin besar.

Berdasarkan hal tersebut, beban kerja dapat disikapi dalam bentuk persepsi positif oleh masing-masing karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Sehingga diduga beban kerja tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan.

H1 : Ada pengaruh positif antara persepsi beban kerja terhadap kinerja pada karyawan BPJS Ketengakerjaan Kantor Cabang Madiun.

2.6.2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Salah satu hal yang dihindari pekerja adalah stres kerja. Masalah stres kerja didalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan emosi, proses berfikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja pekerja mengalami beberapa gejala stres kerja yang dapat mengancam dan mengganggu kinerja mereka, seperti: mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerjasama, perasaan tidak mampu terlibat (Monica, 2014)

Hastutiningsih (2018) mencoba mengetahui dan membuktikan bahwa Stresss kerja akan mempengaruhi hasil kinerja karyawan pada PT MSV Pictures Yogyakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa PT MSV Pictures Yogyakarta perlu menjaga tingkat stress karyawan karena kinerja karyawan mereka akan terpengaruh. Melihat hasil penelitian tersebut, muncul gagasan apakah semua pekerjaan akan dingaruhi tingkat stress karyawan. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk membuktikan hal tersebut pada tiap instansi.

H2 : Ada pengaruh negatif antara stress kerja terhadap kinerja pada karyawan BPJS Ketengakerjaan Kantor Cabang Madiun.

2.6.3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja

Lingkungan merupakan suatu hal yang ada disekitar kita. Lingkungan akan memberikan nuansa tersendiri yang dapat mempengaruhi penraaan dan pemikiran. Namun, hal ini masih perlu dibuktikan lebih lanjut apakah lingkungan dalam bekerja akan memberikan pengaruh bagi hasil kinerja karyawan.

Setiawan (2016) menyatakan Lingkungan kerja yang baik akan memberikan pengaruh positif pada kinerja karyawaannya. Lebih lanjut, penelitiannya tentang lingkungan kerja pada sebuah perusahaan di Yogyakarta pada tahun 2016 berhasil membuktikan bahwa ada hubungan positif antara lingkungan kerja dengan kinerja Karyawan.

H3 : Ada pengaruh positif antara lingkungan kerja terhadap kinerja pada karyawan BPJS Ketengakerjaan Kantor Cabang Madiun.

2.6.4. Pengaruh Persepsi Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Pengetahuan mengenai faktor-faktor tersebut sangat dibutuhkan oleh perusahaan demi terciptanya kinerja karyawan yang baik dan hasil yang memuaskan. Apabila beban kerja sudah seimbang dan lingkungan kerja telah kondusif maka kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan maksimal, dengan itu visi dan misi perusahaan pun akan tercapai. Beban kerja yang terlalu berat bagi karyawan dalam berkerja di lingkungan kerja yang kurang kondusif akan cenderung menghasilkan kinerja yang rendah (Setiawan, 2016)

Disisi lain, seringkali karyawan merasa stres akibat pekerjaan yang tidak pernah selesai. Perusahaan perlu mempertimbangkan dan menghitung efek yang terjadi kepada karyawan saat pekerjaan menumpuk, apakah muncul stres atau keadaan lainnya. Menurut Suprihanto, dkk (2003) dalam Monika (2014) hubungan stres dengan kinerja tampak jelas bahwa stres yang terlalu rendah atau terlalu tinggi dapat menyebabkan kinerja yang rendah (tidak optimum). Lebih lanjut, menurut Monika (2014) Stres yang berlebihan akan menyebabkan tersebut frustrasi dan dapat menurunkan kinerjanya, sebaiknya stres yang terlalu rendah menyebabkan karyawan tersebut tidak bermotivasi untuk berkinerja baik.

Dari penelitian sebelumnya di atas, dapat ditarik kesimpulan beban kerja akan membuat karyawan rentan mengalami stres akibat kerja yang tak kunjung usai karena beban kerja yang besar. Hal itu dapat diperparah dengan

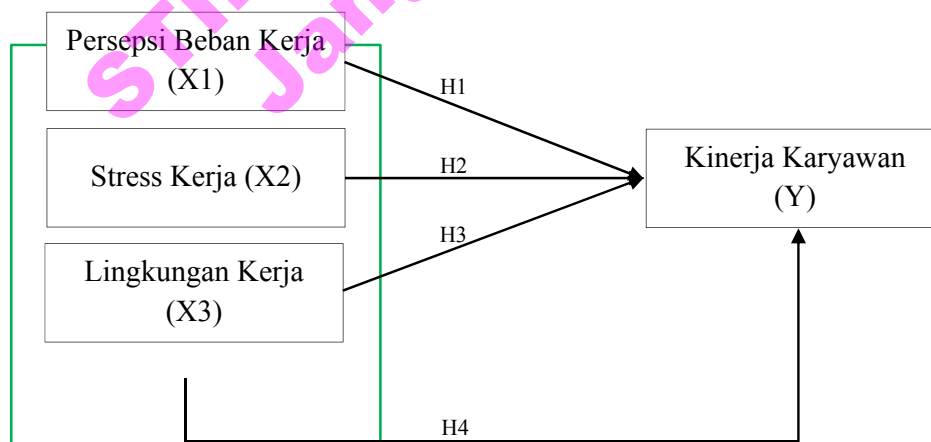
kondisi lingkungan yang kurang baik atau kurang kondusif yang menambah konsentrasi kerja karyawan semakin menurun. Akibat akhir dari semua itu adalah kinerja karyawan yang kurang baik.

H4 : Ada pengaruh positif antara persepsi beban kerja, stress kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pada karyawan BPJS Ketengakerjaan Kantor Cabang Madiun.

2.7 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual dapat dikatakan juga sebagai suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap *lainya* dari masalah yang ingin diteliti dan berguna untuk menghubungkan atau menjelaskan suatu topik yang akan dibahas.

Dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis penelitian, maka penulis gambarkan kerangka konsep penelitian secara lengkap sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian

—————> Pengaruh antar variabel

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel. Penelitian ini menganalisis pengaruh beban kerja, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini akan membuktikan adanya hubungan antar variabel yang sudah ditentukan pada institusi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.

3.2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun beserta KCP Pacitan, KCP Ponorogo, dan KCP Ngawi. Seluruh populasi akan dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini. Penulis menggunakan metode sensus dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2008).

Adapun rincian jumlah populasi adalah sebagai berikut :

- BPJS Ketenagakerjaan Kacab Madiun : 32 Orang
- BPJS Ketenagakerjaan KCP Pacitan : 7 Orang
- BPJS Ketenagakerjaan KCP Ponorogo : 6 Orang
- BPJS Ketenagakerjaan KCP Ngaawi : 7 Orang +

Total : 52 Orang

Total karyawan BPJS Ketengakerjaan Cabang MAdiun adalah 52 (lima puluh dua) termasuk peneliti. Agar tidak mengurangi independensi penelitian, maka peneliti dikeluarkan dari daftar sampel. Sehingga total responden/sampel berjumlah 51 (lima puluh satu) responden.

3.3. Definisi dan Pengukuran Variabel

3.3.1. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan tujuan penelitian dan lingkup batasan peneltian yang telah diuraikan di atas, maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Kinerja

Mangkunegara (2006), 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. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2016) telah berhasil membuktikan adanya hubungan Kinerja Karyawan dengan Lingkungan kerja dan beban kerja. Pada penelitian yang telah dilakukan tersebut, kinerja karyawan dihitung dengan mengelompokkan menjadi beberapa indikator, dimana pembagian indikator tersebut mengadopsi penelitian dari Saeed ul Hassan Chishti, *et all.* (2010) yaitu :

- a) Ketepatan Waktu, yaitu Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut ketepatan waktu bagi karyawan dalam menyelesaikan sebuah produk sesuai dengan waktu yang ditentukan.

- b) Deskripsi Pekerjaan, yaitu Pernyataan tertulis yang menjelaskan tentang peran dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh karyawan.
- c) Kuantitas, Target penyelesaian suatu pekerjaan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam periode waktu yang telah ditentukan.
- d) Kualitas, yaitu Hasil penyelesaian suatu seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam periode waktu yang telah ditentukan sesuai dengan standar

Penulis mencoba menggabungkan metode pengukuran Variabel kinerja karyawan dengan metode lain yang dilakukan oleh Hastutiningsih (2018), yaitu pengukuran kinerja dengan beberapa indikator sebagai berikut :

- a) Aspek Teknis, yaitu Ketepatan waktu menjalankan instruksi.
- b) Aspek Non Teknis, yaitu Kerjasama antar karyawan dan komunikasi
- c) Aspek Kepribadian, yaitu Keisiplinan.

Berdasarkan dua penelitian tersebut, diambil beberapa Indikator untuk perhitungan kinerja karyawan dengan menggabungkanseluruh indikator Kinerja yang digunakan dalam dua penelitian tersebut, yaitu

- a) Ketepatan Waktu (Kedisiplinan)
- b) Deskripsi Pekerjaan
- c) Kuantitas

- d) Kualitas
- e) Kerjasama
- f) Komunikasi

2) Persepsi Beban Kerja

Menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara (1997), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya.

Beban kerja dalam penelitian ini diukur dengan perumpamaan beban kerja sebagai sebuah persepsi karyawan. Dimana Setiap karyawan memiliki pandangan dan perasaan yang berbeda-beda mengenai beban kerjanya. Pandangan dan perasaan tersebut dipengaruhi oleh beban kerja yang dirasakannya yaitu pekerjaan yang menuntut individu memberikan energi atau perhatian (konsentrasi) yang lebih yang harus dikerjakan dan diselesaikan dalam waktu tertentu. Metode pengukuran dalam mengukur persepsi beban kerja mengadopsi indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Putra (2012), yaitu dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

- a) Target Yang Harus Dicapai, yaitu pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.
- b) Kondisi Pekerjaan, yaitu mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya.
- c) Standar Pekerjaan, yaitu kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

3) Stress Kerja

Menurut Charles D. Spielberger seperti dikutip oleh Veithzal Rivai dan Dedi Mulyadi (2010) Stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Dalam penelitian ini, variable stress kerja diukur dengan indikator yang diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Taylor (1991) dalam Hastutiningsih (2018), yaitu

- a) Respon Fisiologis
- b) Respon Kognitif
- c) Respon Emosi
- d) Respon Tingkah Laku

4) Lingkungan Kerja

Potu (2003) mendeskripsikan lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik langsung atau tidak, yang dapat mempengaruhi individu tersebut dan pekerjaannya. Dalam penelitian ini, perhitungan variable lingkungan kerja diadopsi dari pendapat Susilo (2012) yang membagi lingkungan kerja menjadi beberapa hal, yaitu:

- a) Lingkungan sesama tenaga kerja, yaitu suasana yang tercipta karena interaksi dengan sesama perkerja.
- b) Lingkungan kerja dengan atasan, yakni suasana kerja yang tercipta karena interaksi antara karyawan dengan atasan, serta lingkungan mesin dan peralatan.
- c) Lingkungan mesin dan peralatan. Lingkungan yang dihadapi oleh karyawan, yang memungkinkan karyawan tidak berkonsentrasi pada perkerjaan.

3.3.2. Kisi-kisi Instrumen Peneletian

Instrumen pada penelitian ini berupa kuisisioner, dimana terdapat 4 (empat) variabel yaitu persepsi beban kerja, stres kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan. Kuisisioner yang disajikan berisi 22 pertanyaan, yang terdiri dari 6 pertanyaan tentang Kinerja, 8 pertanyaan tentang beban kerja, 4 pertanyaan tentang Stres Kerja dan 4 Lingkungan kerja. Adapun kisi-kisi instrumental yang bertujuan agar penyusunan instrumen lebih sistematis sehingga mudah

dikontrol dan dikoreksi. Kisi-kisi dari instrumen penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Kinerja Karyawan ((Setiawan, (2016) dan Hastutiningsih (2018))	a. Kedisiplinan, Ketepatan Waktu	1
		b. Deskripsi Pekerjaan	2
		c. Kuantitas	3
		d. Kualitas	4
		e. Kerjasama	5
		6. Komunikasi	6
2	Persepsi Beban Kerja (Putra, 2012)	1. Target yang Harus Dicapai	7,8,9
		2. Kondisi Pekerjaan	10, 11, 12,
		3. Standar Pekerjaan	13, 14
3	Stres Kerja (Taylor, 1991) dalam	1. Respon Fisiologis	15
		2. Respon Kognitif	16
		3. Respon Emosi	17
		4. Respon Tingkah Laku	18
4	Lingkungan Kerja (Susilo, 2012)	1. Lingkungan Sesama Tenaga Kerja	19
		2. Lingkungan Kerja dengan Atasn	20
		3. Lingkungan Mesin dan Peralatan	21, 22

Sumber : Data diolah, 2019

3.4. Sumber Data dan Teknik

3.4.1. Sumber Data

1) Data Primer

Merupakan data yang langsung didapat di lapangan, tidak melalui sumber tertulis atau literatur. Data primer yang dibutuhkan adalah mengenai persepsi beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Data yang diperoleh dari Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun

adalah data primer dengan menyebarkan kuisisioner kepada seluruh karyawan.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain semisal arsip perusahaan, tabel-tabel dan grafik-grafik. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data-data yang didapat dari hasil penelitian sejenis, kepustakaan atau sumber tertulis lainnya yang menginformasikan variabel-variabel penelitian.

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis dengan maksud untuk memperoleh informasi dari responden secara langsung. Daftar pertanyaan dalam kuesioner akan disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti dan memperoleh data berkaitan dengan persepsi beban kerja, Stress Kerja dan lingkungan kerja serta memperoleh data yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Keterangan		Skor
1	SS	Sangat Setuju	Skor 5

2	S	Setuju	Skor 4
3	R	Ragu-ragu	Skor 3
4	TS	Tidak Setuju	Skor 2
5	TSS	Sangat Tidak Setuju	Skor 1

Sumber : Data diolah, 2019

3.5. Pengukuran dan Instrumen Penelitian

3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan kemampuan sebuah skala untuk mengukur konsep yang dimaksudkan. Dengan kata lain uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang diukur.

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Confirmatory Faktor Analysis* (CFA). *Confirmatory Faktor Analysis* (CFA) adalah analisis faktor untuk menguji unidimensionalitas atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah konstruk atau variabel (Ghozali, 2011). Dengan demikian tujuan CFA adalah untuk mengidentifikasi apakah indikator merupakan konstruk dari variabel penelitian yang ada atau dengan kata lain indikator-indikator tersebut merupakan kesatuan atau unidimensionalitas. Analisis CFA akan mengelompokkan masing-masing indikator kedalam beberapa faktor. Dari uji

CFA yang telah dilakukan, didapatkan hasil pengujian yang ditunjukkan oleh tabel di bawah ini :

Tabel 3.3
Hasil Uji CFA

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
Lingkungan Kerja2	.876						
Lingkungan Kerja1	.821						
Lingkungan Kerja4	.782						
Lingkungan Kerja3	.750						
Stres Kerja1		.857					
Stres Kerja3		.760					
Stres Kerja4		.638					
Persepsi Beban Kerja6			.792				
Persepsi Beban Kerja2			.745				
Persepsi Beban Kerja7			.649				
Persepsi Beban Kerja5				.685			
Persepsi Beban Kerja3				.684			
Kinerja1				.658			
Persepsi Beban Kerja4				.609			
Kinerja2					.750		
Kinerja3					.631		
Kinerja6					.613		
Kinerja5					.523		
Persepsi Beban Kerja8					.513		
Kinerja4						.679	
Persepsi Beban Kerja1						.588	
Stres Kerja2							.783

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 12 iterations.

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Pada tabel 3.3 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan diterima setelah dilakukan uji CFA. Hal ini dapat dilihat dari nilai *loading factor* di atas dan di bawah 0,50. Hasil pada tabel di atas adalah berdasarkan Uji Validitas Kovergen, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut mengukur satu konstruk yang sama dan dapat memprediksi apa yang seharusnya diprediksi. Berdasarkan hasil uji tersebut, maka seluruh pertanyaan

dalam kuesioner dinyatakan diterima dan dapat dilanjutkan sebagai bahan penelitian.

Jika dilihat berdasarkan Uji Validitas Konvergen, maka seluruh instrument penelitian telah memenuhi syarat sebagai bahan penelitian. Namun apabila dilakukan interpretasi berdasarkan Uji validitas diskriminan, perlu adanya penjelasan lebih lanjut terkait hasil uji tersebut. Pada tabel tersebut terlihat pembagian hasil perhitungan dibagi dalam 7 (tujuh) komponen, padahal jumlah variabel hanya 4 (empat) buah, yang mana seharusnya jumlah komponen hanya 4 saja, sesuai dengan jumlah variabelnya. Artinya beberapa instrument pernyataan dari variabel penelitian ada yang tidak memenuhi (yang masuk dalam komponen 5, 6, dan 7). Adapun beberapa instrument penelitian yang tidak masuk dalam komponen yang sesuai dengan ketentuan disampaikan sebagai berikut :

a) Komponen 5,

1. Kinerja2, nilai *CFA* 0,750
2. Kinerja3, nilai *CFA* 0,631
3. Kinerja6, nilai *CFA* 0,613
4. Kinerja5, nilai *CFA* 0,523
5. Persepsi Beban Kerja 8, nilai *CFA* 0,513

b) Komponen 6

1. Kinerja4, nilai *CFA* 0,679
2. Persepsi Beban Kerja 1, nilai *CFA* 0,588

c) Komponen 7

1. Stres Kerja2, nilai *CFA* 0,783

Kondisi tersebut dapat dimungkinkan hal ini terjadi karena kurangnya jumlah sampel, namun penelitian ini memang dibatasi dilakukan pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun yang mana hanya terdapat 51 (lima puluh satu) karyawan yang semuanya menjadi sampel dalam penelitian, sehingga hal ini tidak dapat dianggap sebagai kesalahan dalam penelitian ini, melainkan hal ini menjadi keterbatasan dalam penelitian ini.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Realibilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang jika dicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang berbeda akan menghasilkan data yang sama dengan asumsi tidak terdapat perubahan psikologis terhadap responden.

Dengan metode Alpha Cronbach, koefisien yang diukur akan beragam antara 0 hingga 1. Nilai koefisien yang kurang dari 0,6 menunjukkan bahwa keandalan konsistensi internal yang tidak reliabel Arikunto, (2010). Adapun hasil Uji Realibilitas dengan metode *Cronchbach Alpha* pada hasil Kuerioner dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kinerja	0,631	Reliabel
Persepsi Beban Kerja	0,833	Reliabel
Stres Kerja	0,831	Reliabel
Lingkungan Kerja	0,831	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Dari hasil uji reliabilitas pada Tabel 3.4 di atas, dihasilkan nilai Cronbach Alpha masing-masing variabel penelitian $> 0,6$ sehingga seluruh variable dalam penelitian ini dikatakan reliable atau memiliki konsistensi sebagai alat ukur.

3.6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan alat bantu berupa *software* komputer program SPSS. SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisis sebuah data dengan analisis statistik, SPSS yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 22. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian maksimum, minimum Ghozali, (2011). Analisis ini digunakan untuk

menganalisa data satu persatu berdasarkan jawaban responden dari kuesioner yang diberikan selama penelitian berlangsung.

3.6.2. Analisis Inferensial

Merupakan analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang dapat menyimpulkan apakah pernyataan hipotesis tersebut terbukti atau tidak. Dengan mempertimbangkan model penelitian yang telah digambarkan dalam kerangka pikir, maka alat analisis inferensial yang digunakan adalah analisis jalur, yang juga merupakan pengembangan dari analisis regresi linier berganda. Oleh karena itu, proses pengujian dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linier yang baik. Uji asumsi klasik terdiri dari :

1) Uji Normalitas Data

Data yang akan dianalisis dengan regresi linear harus mempunyai distribusi yang normal. Untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi suatu data, dapat dilihat dari berapa banyaknya data yang digunakan dalam analisis. Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Dalam penelitian ini, menggunakan Uji Kolmogorov-smirnov dengan pedoman sebagai berikut:

- 1) H_0 diterima jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2-tailed) $z >$ level of significant ($\alpha = 0,05$), sebaliknya H_a ditolak.
- 2) H_0 ditolak jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2-tailed) $<$ level of significant ($\alpha = 0,05$), sebaliknya H_a diterima.

2) Uji Heteroskedastisitas

Penggunaan analisis regresi linear tidak mengijinkan adanya hubungan antara variabel bebas terhadap harga residual dari regresi tersebut (tidak ada gejala Heterokedastisitas). Ada atau tidaknya gejala diuji dengan menggunakan teknik regresi linear atau korelasi *Spearman*. Maka, untuk menguji ada atau tidaknya Heterokedastisitas, hipotesis penyajiannya :

- Apabila taraf signifikansi yang dihasilkan dari pengujian tersebut (uji “t” dari koefisien regresi atau dari korelasi *Spearman*) menunjukkan $> 0,05$ maka data dinyatakan bersifat memenuhi asumsi (heterokedastisitas).

3) Uji Multikolinerasitas

Pada analisis ini juga mensyaratkan agar setiap variabel bebas tidak saling berkolerasi secara signifikan. Sehingga ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas dapat diperiksa dari harga *Variance Inflation Factor* (VIF).

Apabila harga VIF yang dihasilkan kurang dari 10, maka disimpulkan tidak ada Multikolinerasitas.

3.7. Alat Analisis

3.7.1. Regresi Linier Berganda

Regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dari variabel beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stress kerja. Pada

penelitian ini menggunakan alat bantu program statistic *SPSS versi 22* untuk mempermudah proses pengolahan data-data penelitian dari program tersebut akan didapatkan output berupa hasil pengolahan dari data yang telah dikumpulkan, kemudian output hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan akan dilakukan analisis terhadapnya. Setelah dilakukan analisis kemudian diambil kesimpulan sebagai sebuah hasil dari penelitian. Model hubungan varibel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan pada halaman berikutnya.

$$Y1 = \beta1X1 + \beta2X2 + \beta3X3 + \beta4X1X2X3 + e1$$

Keterangan :

Y1 = Kinerja Karyawan

β_1 - β_2 - β_3 - β_4 = Koefisien Regresi

X1 = Persepsi Beban Kerja

X2 = Stres Kerja

X3 = Lingkungan Kerja

e = *Error Term*, yaitu tingkat kesalahan penduga

3.7.2. Uji F

Menurut Ghozali (2011) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha=5\%$). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa secara simultan ketiga variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara simultan ketiga variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 3) Melakukan perhitungan sesuai dengan pendekatan statistika yang dipergunakan, yaitu dengan menggunakan *analysis of variance* (ANOVA) pada program SPSS.

3.7.3. Uji *t* (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. *t*-test bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel. Adapun langkah-langkahnya yaitu:

- 1) Merumuskan hipotesis operasional, yaitu H_0 dan H_a

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara parsial.

H_a : Ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara parsial

- 2) Menetapkan taraf signifikansi (α) yaitu $5\% = 0,05$

- 3) Membuat kesimpulan
- 4) Jika $p \leq \alpha$ = H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh signifikan dari beban kerja terhadap kinerja secara parsial.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Daftar Pustaka

- Annisa, Nenden Nur (2017), “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening*”, Tesis Magister tak diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Anoraga, Pandji dan Widayanti, Ninik (1993), *Psikologi Dalam Perusahaan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta.
- Carollline, Dini Arimbi & Irawati, Rusda (2017), “Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Operator pada PT Giken Precision Indonesia”, *Jurnal Inovasi dan Bisnis*, Vol. 5, No. 1, Juni 2017. ISSN 2338-4840.
- Darmawi, Herman (2006), *Manajemen Asuransi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Davis and Newstrom (1985), *Human Behavior at Work; Organizational behavior*,. *International Edition*, Singapore : Mc Graw Hill Book Company Guilford.
- Dewi (2001), “Perencanaan Pengembangan Usaha dengan Metode Balanced Scorecard”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Gaspersz, V (2006), *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*”, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam (2011), *Apkikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS . Edisi kelima*, Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Gomes, Faustino Cardoso (2003), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Gunawan, Indra (2018), “Analisis Beban Kerja pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan KCP Pacitan”, Tesis Magister tak diterbitkan, STIE Widya Wiwaha.
- Hamid, N. Z. A & Hassan, N, (2015), “The Relationship Between Workplace Environment and Job Performance in Selected Government Offices In Shah Alam, Selangor”, *International Review of Management and Business Research*, Vol. 4, No. 3, PP. 845-851. ISSN: 2306-9007.

Hastutiningsih, Artha Tri (2018), “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dimediasi Stres Kerja (Studi pada PT MSV Pictures Yogyakarta)”, Tesis Magister tak diterbitkan, Universitas Islam Indonesia.

<http://rsudpurihusada.inhilkab.go.id/kinerja-pengertian-pengukuran-dan-penilaian/>

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/#tentang-bpjstk>

[\(https://www.ruangguru.co.id/pengertian-stres-kerja-penyebab-dampak-dan-akibat-stres-kerja-berlebih/](https://www.ruangguru.co.id/pengertian-stres-kerja-penyebab-dampak-dan-akibat-stres-kerja-berlebih/)

Irawatie, Ary Dewi (2013), “Hubungan Antara Persepsi beban Kerja dengan Komitmen Organisasi Karyawan Divisi Pelaksana Produksi PT. Solo Kawistara Garmindo”, Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Universitas Diponegoro.

Ishak, Arep dan Hendri, *Tanjung (2003), Manajemen Motivasi*, Jakarta: PT. Gramedia. Widiasarana Indonesia.

Kasmarani, M. K., (2012). Pengaruh Beban Kerja Fisik dan Mental Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cianjur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 1, No. 2, PP. 767-776.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor Kep/75/M.PAN/7/2004, Tentang Perhitungasn Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja Dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil.

Krisyanti, Mariana (2012), “Peran Indikator Kinerja dalam Mengukur Kinerja Manajemen”, *Jurnal Majalah Ilmiah INFORMATIKA* Vol. 3 No. 3.

Mangkunegara (2006), *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Mardiasmo (2002), *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta : Andi.

Maria (2012), “Perancangan Balanced Scorecard sebagai Alat untuk Review Strategi Perusahaan (Studi Kasus pada PT “SBP” di Surabaya)”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*.

Monika, Sinta (2014), *Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Galamedia Bandung Perkasa*, Jurnal, Universitas Komputer Indonesia.

Mulyadi (2001), *Sistem Akuntansi*, Jakarta : Salemba Empat.

- Mulyadi (2007), *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Jakarta : Salemba.
- Muzammil, Aidil., Hendrini, Susi, dan Noviasari, Henni (2014), “Analisis Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat RSUD Petala Bumi Pekanbaru”, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis* Vol. 1 No.2.
- Noviansyah & Zunaidah (2011), “Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol. 8 No. 18 Desember 2011.
- Nurhendar, S (2007), “Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi: Studi Kasus Pada CV. Aneka Ilmu Semarang”, Tesis Magister tak diterbitkan, Universitas Diponegoro.
- Potu, A. (2013), “Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo Dan Maluku Utara Di Manado”, *Jurnal EMBA*. Vol.1, No.4, Hlm. 1208-1218. ISSN: 2303-1174.
- Prihatini, L. D. (2007), “Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stress Kerja Perawat Di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang”, Tesis Magister tak diterbitkan, Universitas Sumatera Utara.
- Prawirosentono, Suyadi (1999), *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE.
- Putra, Bonaventura Ridya. (2012). Pengaruh Job Stressor terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan kerja Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Studi Manajemen Indonesia*. Rahayu. 2009. Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Perusahaan Mebel PT Jansen Indonesia). *Jurnal Teknik Informatika*.
- Purwati, Putrie Dewi (2016), “Pengaruh Keseimbangan Kehidupan Kerja (*Work Life Balance*) terhadap Beban Kerja (*work Load*) Divisi Penjualan di PT> Ulam Halim (Marimas) Cabang Sidoarjo”, Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Ramadhan, Hafidz Ibnu dan Nurtjahjanti, Harlina (2017), “Hubungan Antara Persepsi Beban Kerja dengan *cyberloafing* pada Karyawan Biro Administrasi Umum dan Keuangan Universitas Diponegoro”, *Jurnal Empati*, Januari 2017, Vol 6 (1).
- Pramuji, Ramma Indra (2017), “Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Indramayu”, Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta.

- Rivai, Vethzal dan Basri (2003), *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P., (1996), *Perilaku Organisasi Jilid II, Alih Bahasa HadayanaPujaatmaka*, Jakarta : Prenhalindo.
- Rumawas, Wehelmina, Jeky K. R. Rolos, dan Sofia A.P. Sambul (2018), “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota”, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 6 No. 4 Tahun 2018.
- Sedarmayanti (2001), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Jakarta: Mandar Maju.
- Setiawan, Dani Praditya (2016), “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Macanan Jaya Cemerlang – Klaten - Jawa Tengah – Indonesia”, Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Siagian, S. P (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Akasara.
- Sitompul, S.R.S. 2010. *Perencanaan Tata Letak Produk Jadi dengan Metode Storage/Retrieval* pada PT. Chareon Pokhand Indonesia, Skripsi S-1, Universitas Sumatera Utara.
- Soemohadiwidjojo, Arini T. “Panduan Praktis Menyusun *Key Performance Indicator* (KPI)”. Cetakan I. Jakarta: Raih Asa Sukses. 2015
- Sudiharto, S. (2001), “Studi Waktu Tentang Beban Kerja Dan Hubungannya Dengan Kinerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Dahlia Bada Rumah Sakit Daerah (Brsd) Ra Soewondo Pati”, Disertasi Doktor tak diterbitkan, Universitas Diponegoro.
- Sujarwanto (2016). “Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank BTN Yogyakarta”, Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Susilo, T. (2012), “Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Fisik dan Non Fisik Terhadap Stres Kerja Pada PT. Indo Bali Di Kecamatan Negara, Kabupaten Jimbaran, Bali”, *Jurnal Teknik Industri*, Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran”.
- Sutarto (2006), *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta : UGM Press.

Sutrisno, Edi (2014), “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Madrasah Aliyah Negeri Demak”, Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Tarwaka, Solichul HA.Bakri, Lilik Sudiajeng (2004), *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas. Ed 1, Cet 1* — Surakarta: UNIBA PRESS.

Wicaksono, Aldy Pambudi (2017), “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Depot LPG Balongan PT Pertamina (persero)”, Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta.A.S. Munandar (2000), *Psikologi Industri dan Organisasi*, Depok : Universitas Indonesia (UI Press).

Widodo (2013), “Perancangan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus: PT MCA)”, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat