

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi bisa berkembang tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) yang memiliki peranan penting untuk meningkatkan kinerja Karyawan dan mencapai tujuan organisasi. Salah satu cara dalam menghadapi persaingan antar organisasi yang semakin ketat yaitu dengan memberdayakan dan menggali potensi SDM yang dimiliki Karyawan suatu organisasi. Sumber Daya Manusia yang dimiliki organisasi tidak akan memberikan hasil yang maksimal apabila tidak adanya dukungan dari Karyawan yang mempunyai kinerja yang optimal (Dwiyanti, Heryanda & Jana 2019).

Salah satu penunjang keberlangsungan suatu perusahaan tentunya perlu melibatkan sumber daya manusia dalam dunia persaingan bisnis. Menurut Filatrovi et al., (2018) sumber daya manusia mempunyai peranan dalam berlangsungnya kehidupan organisasi yang ada, terlebih sumber daya manusia menjadi sumber daya yang paling strategis dalam perkembangan zaman. Sumber daya manusia pada sebuah perusahaan atau yang biasa disebut karyawan menjadi aset perusahaan yang sangat penting untuk tetap dikelola secara baik. Menurut (Attiq & Filatrovi, 2022) pengelolaan karyawan yang baik akan mengoptimalkan produktivitas. Untuk mendapatkan produktivitas karyawan yang optimal, perusahaan perlu memastikan kinerja karyawannya stabil, dengan kinerja yang stabil perusahaan akan mendapatkan pencapaian kerja sesuai target. Menurut Deswanti et al., (2023) tingginya kinerja karyawan akan berdampak positif terhadap perusahaan dalam mencapai tujuannya. Maka dari itu bagian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dituntut untuk dapat mengelola SDM dengan baik agar dapat memaksimalkan kinerja karyawan.

Mengukur kinerja perusahaan sangat penting bagi organisasi bisnis pemerintah dan swasta. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Handoko dalam Deswanti et al., 2023). Dalam sistem pengendalian ini, yaitu sistem manajemen suatu organisasi bisnis, pengukuran kinerja adalah upaya manajemen untuk menilai hasil kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing pusat pertanggung jawaban terkait dengan memperhatikan standar yang telah ditetapkan. Untuk meningkatkan kinerja, pimpinan harus berusaha dalam menyelesaikan pekerjaannya atau tugas yang dibebankan kepadanya (Hasibuan & Silvya, 2020). Beberapa faktor yang diduga dapat mempengaruhi kinerja Karyawan diantaranya stress kerja, beban kerja, dan motivasi kerja.

Mendorong kinerja karyawan berperan penting bagi perusahaan karena, dengan hasil kerja karyawan dapat menentukan tingkat keberhasilan pada jalannya perusahaan dari tahun ke tahun sesuai dengan standar kerja. Kinerja karyawan merupakan kemampuan seorang karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan tepat waktu serta memunculkan hasil kerja yang berkualitas dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Menurut Tanujaya, (2015) dalam (Subroto, 2018) kinerja karyawan merupakan hal sangat

penting untuk meningkatkan produktivitas karyawan dan perusahaan perlu mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja. Sedangkan kinerja karyawan menurut Sutrisno, (2016) merupakan hasil dari usahanya yang ditemukan melalui kemampuan spesifik individu dan persepsi peran mereka di tempat kerja. Karyawan dengan kinerja yang kurang baik akan berpengaruh dalam menyelesaikan permasalahan dan tugas yang diberikan oleh organisasi (Ary & Sriathi, 2019). Ketidakberhasilan dalam mengembangkan karyawan berdasarkan standar organisasi mempengaruhi tujuan organisasi dan berpengaruh buruk apabila kinerja karyawan yang tidak segera diperbaiki (Wibowo & Hidajat, 2020).

Studi kasus yang dilakukan adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Magelang. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Magelang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan publik dalam pengelolaan dan penyediaan pelayanan air minum, distribusi air untuk pembangunan perekonomian, pertumbuhan dan pembangunan, pendapatan daerah serta meningkatkan kualitas hidup. lingkungan. Hasil wawancara dengan Kepala Bagian Umum Sumber Daya Manusia dan Tata Usaha PDAM Kota Magelang dilakukan *review* kinerja secara berkala yaitu setahun sekali, dengan kategori penilaian kinerja yang ditentukan oleh perusahaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat permasalahan yang timbul dalam evaluasi kinerja, khususnya beberapa karyawan yang telah dilatih, diperingatkan dan dihukum karena mengabaikan kritik, pelatihan dan peringatan yang diberikan. Pada kasus lain, karyawan memilih untuk menunggu rekan kerjanya menyelesaikan pekerjaannya sehingga membuat pekerjaannya menjadi lebih lama. Permasalahan tersebut muncul karena karyawan berperilaku tidak disiplin dan tidak bertanggung jawab terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini mempengaruhi hasil kerja atau efisiensi kerja pegawai PDAM Kota Magelang.

Air merupakan kebutuhan utama tidak hanya manusia tetapi seluruh makhluk hidup yang ada di bumi, tanpa air organisme akan mengalami kesulitan bahkan dunia ini akan musnah, maka pengelolaan air harus dilakukan sebaik mungkin agar dapat dimanfaatkan secara efektif. Menurut Sudarmadji, (2007), air merupakan ikatan kimia yang terdiri dari 2 atom *hydrogen* dan 1 atom *oksigen* (H_2O), air dapat berbentuk gas cair maupun padat. Air seringkali dianggap murni, hanya terdiri dari H_2O , namun kenyataannya air murni tersebut tidak pernah ditemukan di alam, sekalipun itu air hujan. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya dipegang oleh pemerintah (Rusdiyanto, 2010). Air merupakan sumber daya penting yang pengelolaannya harus dimiliki oleh pemerintah dan tidak dapat dimiliki oleh pihak swasta dalam Pasal 10 UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah berhak mengelola sumber daya daerah yang berada di wilayahnya dan bertanggung jawab menjaga kelestarian lingkungan hidup dengan hukum dan peraturan perundang-undangan.

Hasil wawancara dengan pelanggan menunjukkan bahwa terdapat banyak jenis keluhan mengenai penyaluran atau distribusi air, air mati pada waktu-waktu tertentu dalam sehari, air mengalir dengan tekanan rendah, dan perbaikan pipa yang menyebabkan gangguan pada aliran air. Proses penanganan distribusi air memakan waktu dua minggu, sedangkan pelanggan mengalami air keruh selama enam bulan.

Pelanggan mengatakan survei tatap muka baru dilakukan satu kali dan pengecekan meteran dilakukan setiap enam bulan sekali. Survei atau distribusi air dari rumah ke rumah dengan empat pengujian antara lain distribusi air dan meteran air, pemakaian air, jarak meteran dengan closed di rumah, pengecekan pipa air dan pembersihan pipa air.

Dari data tertulis yang didapatkan dari laman web Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Magelang 2022, didapatkan data laporan mengenai keluhan pelanggan PDAM Kota Magelang yang menunjukkan penurunan kinerja dari tahun 2020 sampai 2022. Hal ini menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti terkait kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Magelang.

Berikut studi kasus pada keluhan pelanggan PDAM Kota Magelang :

Tabel 1.1
Keluhan Pelanggan PDAM
Bulan Januari 2020 - Desember 2022

PERIODE	JUMLAH KELUHAN
Januari - Juni 2020	2.913
Juli - Desember 2020	2.534
TOTAL TAHUN 2020	5.447
Januari - Juni 2021	2.331
Juli - Desember 2021	2.907
TOTAL TAHUN 2021	5.238
Januari - Juni 2022	2.252
Juli - Desember 2022	2.598
TOTAL TAHUN 2022	4.850

Sumber : PDAM Kota Magelang, 2022

Pada Tabel 1.1 Berdasarkan data keluhan pelanggan PDAM Kota Magelang menunjukkan bahwa keluhan pelanggan pada bulan Januari 2020 hingga Desember 2022 perubahan naik dan turun. Pada periode 1 dan 2 tahun 2020, jumlah keluhan pelanggan PDAM mengalami penurunan yang cukup signifikan. Pada periode pertama tahun 2021 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2020, namun kembali meningkat pada bulan Juli hingga Desember 2021. Selain itu, pada periode pertama tahun 2022, jumlah keluhan pelanggan PDAM mengalami penurunan namun meningkat pada periode Juli hingga Desember 2022. Fenomena ini memperlihatkan bahwa kinerja karyawan PDAM Kota Magelang kurang optimal dan perusahaan perlu meningkatkan kinerja karyawan serta melakukan pengawasan secara menyeluruh.

Kinerja perusahaan dan pelayanan yang diberikan perusahaan akan maksimal apabila didukung dengan sumber daya yang kompeten. Oleh karena itu, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi karyawan dalam bekerja yang akan berdampak pada kinerja Karyawan di perusahaan. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan agar kinerja sumber daya manusia baik adalah adanya stress kerja pada karyawan. Menurut Pri, (2017) kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu stress kerja pada karyawan. Menurut Supomo, (2019:145) stress kerja merupakan suatu keadaan gangguan pada diri seseorang yang tidak dapat diatasi sendiri, sehingga akan menghambat jiwa seseorang yang mengalami stress menjadi cemas secara kronis. Menurut Warni, (2016) Stress kerja merupakan salah satu faktor yang penting, karena keseimbangan kehidupan kerja yang sehat dibutuhkan oleh karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengelola tingkat stres karyawan. Sedangkan menurut Yudhaningsih, (2021) stress merupakan suatu keadaan yang menekankan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatan individu.

Menurut Malayu (2013:204) stress kerja pada karyawan perlu secepat mungkin diatasi oleh pimpinan agar faktor yang merugikan perusahaan dapat diatasi. Stres adalah suatu kondisi keterangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stress menjadi nervous dan merasakan kekawatiran yang kronis. Mereka menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat santai, atau memperlihatkan sikap tidak kooperatif tidak mau bekerjasama. Beberapa studi penelitian telah membuktikan pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan diantaranya, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Vira Sani Putri & Sary, 2020), yaitu menyatakan hasil penelitian bahwa stress kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Husain, (2019) yang menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan. Artinya ketiga penelitian tersebut menyatakan bahwa semakin menurun stress kerja yang dimiliki oleh karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin membaik. Namun, peneliti menemukan research gap di balik penelitian tersebut, yaitu penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Putra, I, B, A, K.; Bagia, I, W.; Suwendra, I, 2016) yaitu hasil yang menyatakan bahwa stress kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain stress kerja yang dialami karyawan, tidak terlepas dari beban kerja yang karyawan terima selama bekerja. Penerapan beban kerja membuat karyawan dituntut untuk mengeluarkan seluruh potensi yang dimiliki. Saat melakukan pekerjaan, karyawan bertanggung jawab untuk melakukan pekerjaan mereka. Menurut Hidayat et al., (2017) beban kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Vanchapo (2020:1) beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Upaya peningkatan kinerja karyawan antara lain dengan memperhatikan beban kerja baik fisik maupun mental. Agar dapat memberikan kinerja terbaiknya, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kondisi sumber daya manusianya. Menurut

Tinambunan et al., (2022) dengan pemberian beban kerja yang efektif, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana beban kerja yang maksimal dapat diberikan kepada karyawan dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan. Selain itu beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017:21) merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Dengan menentukan beban kerja yang efektif, perusahaan dapat mengetahui seberapa besar beban kerja maksimal yang dapat diberikan kepada karyawannya, dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sinaga & Sihombing, 2021) mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berbanding dengan penelitian Ahmad, (2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, peneliti menemukan research gap di balik penelitian tersebut, yaitu penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Meidilisa & Lukito, 2020) mengungkapkan variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor terakhir pada penelitian ini yang mempengaruhi kinerja yaitu motivasi kerja. Pada proses perusahaan dalam mengupayakan untuk memastikan karyawan mendapatkan kepuasan kerja, perusahaan perlu memberikan motivasi sebagai dukungan kepada para karyawan supaya dapat bertindak ke arah yang positif. Menurut (Jufrizen & Hadi, 2021) motivasi merupakan pendorong keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal. Menurut Yoel et al., (2022) motivasi juga menjadi bagian penting dalam manajemen perusahaan, motivasi yang baik harus dimiliki oleh setiap anggota perusahaan supaya perusahaan dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Selanjutnya motivasi kerja menurut (Hasibuan & Silvy, 2019) merupakan dorongan seseorang untuk pekerja, misalnya gaji yang besar, pimpinan yang mengayomi, fasilitas kerja memadai, lingkungan kerja yang nyaman serta rekan kerja yang menyenangkan dan lain-lain. Adhari et al., (2021) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah arah perilaku yang mengacu pada apa yang dipilih seseorang untuk dilakukan di tempat kerja dari banyak pilihan mereka dapat memberikan yang benar dan salah.

Menurut (Suwatno & Priansa, 2011) sumber motivasi digolongkan menjadi dua yaitu motivasi *intrinsik* dan motivasi *ekstrinsik*. Menurut Gouzali, (2000) motivasi sebagai suatu proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas *faktor intern* yang terdapat pada diri karyawan itu sendiri dan *faktor ekstern* yang berasal dari luar diri karyawan. Sedangkan menurut Bismala et al., (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja. Menurut Jufrizen, (2017) bahwa motivasi kerja menunjukkan adanya perubahan atau peningkatan dari motivasi kerja karyawan maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan (Riyadi, 2011); (Marjaya & Pasaribu, 2019); (Fauziaet al., 2014) dan (Rozalia et al., 2015) yang menyatakan bahwa motivasi kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh

positif dan signifikan. Menurut Gultom, (2014) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Makian et al., (2016) menemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Omolo, (2015) yang melakukan penelitian di Bank Umum yang ada di Kenya, juga mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari penelitian terdahulu, hubungan antara motivasi kerja dan kinerja berbanding lurus, artinya bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi.

Tabel 1.2
Research Gap

No	Research Gap	Peneliti	Hasil Penelitian
1	Variabel Stress Kerja terhadap kinerja karyawan	(Putri & Sary, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil penelitian menyimpulkan stress kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan
2	Variabel Stress Kerja terhadap kinerja karyawan	(Husain, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil penelitian menyimpulkan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan
3	Variabel Beban Kerja terhadap Kinerja karyawan	(Sinaga & Sihombing, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil penelitian menyimpulkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
4	Variabel Beban Kerja terhadap Kinerja karyawan	(Meidilisa & Lukito, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil penelitian menyimpulkan beban kerja berpengaruh negatif terhadap tidak signifikan kinerja karyawan
5	Variabel Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	(Parta & Mahayasa, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil penelitian menyimpulkan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
6	Variabel Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	(Putra & Fernos, 2022)	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil penelitian menyimpulkan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Sumber : Dalam penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini, 2023

Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik melakukan rumusan masalah dengan mengajukan beberapa pertanyaan antara lain, (i) Apakah ada pengaruh *Stress Kerja* terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Magelang? (ii) Apakah ada pengaruh *Beban Kerja* terhadap

kinerja karyawan PDAM Kota Magelang? (iii) Apakah ada pengaruh *Motivasi Kerja* terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Magelang? Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini diberi judul "**Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Kota Magelang**".

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, beberapa tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini yaitu, (i) Untuk menganalisis apakah ada pengaruh *stress kerja* terhadap kinerja karyawan pada PDAM Kota Magelang (ii) Untuk menganalisis apakah ada pengaruh *beban kerja* terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Magelang (iii) Untuk menganalisis apakah ada pengaruh *motivasi kerja* terhadap kinerja karyawan pada PDAM Kota Magelang.

2.) KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Karyawan

Kunci mempengaruhi kinerja karyawan dengan ekspektasi dan kejelasan kinerja para karyawan. Bila ketidak jelasan kinerja karyawan dibiarkan, hal tersebut dapat mempengaruhi kepada kinerja dan bisnis perusahaan secara menyeluruh. Menurut Mangkunegara, (2015) kinerja merupakan hasil dari kualitas kerja dan jumlah yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dipercayakan kepada karyawan. Menurut Sutrisno, (2016) kinerja adalah hasil dari usahanya ditemukan melalui kemampuan spesifik individu dan persepsi peran mereka di tempat kerja. Kinerja karyawan tidak hanya sekedar memberikan informasi yang dapat dilakukan oleh seorang karyawan tetapi juga untuk dapat dilakukannya promosi dan penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi, bagaimana perusahaan bisa memotivasi setiap karyawan dan mengembangkan satu rencana dalam memperbaiki menurunnya kinerja.

Menurut Massie et al., (2018) kinerja karyawan merupakan faktor yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Kinerja dapat diasumsikan sebagai hasil dari seorang karyawan sebagai hasil dan proses, karena itu setiap karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan melaksanakan tugas dan pekerjaannya yang menjadi tanggung jawabnya yang telah di percayakan oleh seorang karyawan. Kinerja karyawan merupakan pencapaian seorang karyawan dalam melaksanakan segala tanggung jawab yang telah ditugaskan kepada seorang karyawan yang didasarkan oleh kecakapan, pengalaman, dan ketetapan waktu penyelesaian Hasibuan (2001:34) melalui (Lawasi & Triatmanto, 2017). Berdasarkan definisi para ahli, disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan kualitas dan kuantitas dari hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam aktivitas yang diakibatkan oleh kemampuan, pengetahuan dari proses belajar untuk berperestasi.

Mangkunegara, (2017) dalam (Masturi et al., 2021) menyatakan banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu :

1) **Faktor Kemampuan (*ability*) :**

Karyawan yang mempunyai kemampuan diatas rata-rata dengan pendidikan memadai sehingga jabatan dan terampil dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya maka akan mempermudah dalam mencapai kinerja yang diharapkan.

2) **Faktor Motivasi :**

Motivasi terbentuk dalam attitude seorang karyawan menghadapi situasi kerja yang menggerakkan seorang karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Untuk mendapatkan kinerja yang baik ada beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Prawirosentono dalam (Ibrahim Dincer, Marc A. Rosen, 2019) yaitu :

1.) **Efektifitas dan Efisiensi**

Didalam hubungan dengan kinerja, ukuran baik buruknya kinerja karyawan diukur oleh efektifitas dan efisiensi yang dikatakan efisien bila hal yang dilakukan memuaskan sebagai pendorong tujuan. Agra tercapainya tujuan organisasi salah satunya mendapatkan perhatian yang berkaitan dengan tanggung jawab yang mendukung organisasi tersebut.

2.) **Otoritas dan Tanggung Jawab**

Organisasi yang baik akan mendelegasikan tanggung jawabnya tanpa adanya tumpang tindih. Setiap karyawan yang ada dapat mengetahui apa yang menjadi hak dan tanggung jawab yang akan mendukung kinerja. Kinerja karyawan terwujud bila karyawan berkomitmen terhadap organisasinya.

3.) **Displin**

Displin pada diri karyawan menunjukkan sikap patuh terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Dengan demikian, bila pertauran diabaikan bahkan dilanggar dalam setiap karyawan maka karyawan akan mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya jika peraturan itu di taati maka disiplin karyawan baik. Kinerja karyawan akan tercapai apabila kinerja individu maupun kelompok ditingkatkan.

4.) **Inisiatif**

Inisiatif seorang kinerja karyawan harus berakitan daya fikir, kreativitas dalam bentuk ide yang merencanakan sesuatu yang menunjukkan sesuatu organisasinya. Atasan yang baik inisiatif dapat diberikan tanggapan positif kepada atasan, sebaliknya jika atasan buruk akan selalu mencegah bawahan. Atasan yang menghambat inisiatif tanpa diberikan penghargaan berupa argumentasi yang jelas menyebabkan organisasi kehilangan daya untuk maju.

Menurut Tsui et al., (1997) dalam Mas'ud, (2004) indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1) **Kualitas Kerja Karyawan**

Suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya

lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

2) Efisiensi Karyawan

Kondisi atau keadaan dimana pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan baik dan dengan kemampuan terbaiknya.

2.2 Stress Kerja

Menurut Fahmi, (2016:256) stress di tempat kerja adalah keadaan tertekannya jiwa dan diri karyawan, di luar kemungkinan jika dibiarkan tanpa mencari solusi akan mengganggu kesehatan. Definisi WHO, stress di tempat kerja adalah tanggapan manusia ketika tuntutan dan tekanan pekerjaan tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka untuk mengatasinya. Berdasarkan teori tegangan umum atau teori tegangan terpadu termasuk proses pekerja subjektif dan sumber daya lingkungan objektif atau eksternal, yang dibangun di atas alasan ini. Menurut Robbins et al., (2017:597) merupakan suatu keadaan dinamis ketika individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan, atau sumber daya yang berkaitan dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi, dan dalam diri seseorang. Sedangkan menurut Zainal et al., (2017: 308) stress kerja merupakan ketidak seimbangan yang timbul karena persyaratan lingkungan dan tanggapan masing-masing bervariasi dan dapat terjadi pada semua kondisi kerja. Stress kerja dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan Hasmin et al., (2017).

Menurut Cooper & Straw (2002 : 10) dalam Dharma, (2017) ada beberapa faktor yang mempengaruhi stress sebagai berikut :

1.) Faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan

- a) Beban kerja yang berat
- b) Lingkungan kerja
- c) Perjalanan
- d) Bahaya
- e) Teknologi

2.) Peranan dalam organisasi

- a) Kejelasan peranan
- b) kewenangan
- c) Kekuasaan

3.) Hubungan ditempat kerja

- a) Umpan balik
- b) Konflik
- c) Dukungan
- d) Pujian
- e) Pengakuan

4.) Pengembangan karir

- a) Keamanan
- b) Kesempatan

c) Perhatian

5.) Perubahan Organisasi

- a) Ketidak mampuan untuk mempengaruhi
- b) Perubahan gaya
- c) Ancaman

Menurut Pandi Afandi, (2018:179) mengatakan bahwa stress kerja yang menjadi indikator stress kerja sebagai berikut :

1) Tuntutan Tugas

Faktor yang berhubungan dengan pekerjaan dan dapat memberikan tekanan pada orang jika tugasnya menuntut kecepatan dianggap berlebihan dan dapat meningkatkan kecemasan dan stres.

2) Tuntutan Antar Pribadi

Hubungan dengan atasan, bawahan, dan rekan kerja semuanya dapat berperan dalam tingkat stres seseorang; Rendahnya tingkat kepercayaan dan dukungan cenderung meningkatkan stres. Selain itu, konflik di tempat kerja, pelecehan, dan penindasan semuanya dikaitkan dengan tingkat stres yang tinggi.

2.3 Beban Kerja

Beban kerja salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja dapat mempengaruhi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan mengenai penyelesaian tugas dan pekerjaan setiap karyawan dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Koesomowidjojo, (2017:21) beban kerja merupakan suatu proses dalam penentuan jam kerja pekerjaan dan penggunaan yang dibutuhkan oleh sumber daya manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam kurun waktu yang ditentukan. Namun menurut Komarudin, (1996) dalam Setiawan (2016:18) beban kerja adalah sebuah proses untuk menentukan jumlah jam yang dibutuhkan satu orang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Beban kerja terjadi ketika seseorang karyawan memiliki banyak tugas yang harus diselesaikan dibawah tekanan dan waktu yang terbatas sehingga tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas tersebut. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul kelelahan yang lebih atau *understress* (Sinaga & Sihombing, 2021). Beban kerja dapat dilihat dari beban kerja fisik maupun mental, apabila beban kerja yang ditanggung seorang karyawan terlalu berat atau kemampuan fisik yang lemah tentu akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja sehingga karyawan tersebut akan merasa sakit karena suatu pekerjaan (Nugraha & Suhera, 2019).

Berdasarkan seluruh definisi yang telah dituturkan oleh ahli, kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja merupakan sejumlah maupun volume pekerjaan yang dilimpahkan kepada seorang pemegang jabatan pada suatu unit perusahaan atau organisasi yang kemudian bertanggung jawab terhadap pekerjaan tersebut dan dalam penyelesaian membutuhkan waktu.

Menurut Vanchapo, (2020) dalam beban kerja terdapat dua jenis yaitu :

1.) Beban Kerja Kuantitatif

Beban berlebih fisik ataupun mental yang mengharuskan seseorang untuk mengerjakan banyak hal dalam pekerjaannya yang memungkinkan menjadi sumber utama stress kerja.

2.) Beban Kerja Kualitatif

Beban kerja yang terjadi karena tuntutan pekerjaan yang banyak melebihi batas kemampuan dan teknis pekerja.

Selain itu jenis beban kerja menurut Hima, (2016) dalam menjalankan kegiatannya manusia memiliki dua beban kerja yaitu, beban kerja fisik dan beban kerja mental, sebagai berikut :

1.) Beban Kerja Fisik

Banyaknya aktivitas fisik selama bekerja seperti : mendorong, menarik, mengangkat dan menurunkan beban.

2.) Beban Kerja Mental

Kebutuhan mental seseorang seperti : memikirkan, menghitung dan memperkirakan sesuatu hal.

Menurut Tarwaka, (2021) faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja dibagi menjadi dua, yaitu :

1.) Faktor Eksternal

Faktor yang bersumber dari luar tubuh pekerja yang biasanya berkaitan dengan situasi ataupun kondisi kerja yang dapat memberikan beban tambahan pada jasmani dan rohani pekerja itu sendiri. Secara umum yang termasuk kedalam beban kerja eksternal ialah tugas, organisasi dan kondisi kerja atau lingkungan kerja.

2.) Faktor Internal

Faktor yang bersumber dari dalam tubuh pekerja karena reaksi yang timbul dari faktor beban kerja eksternal. Faktor internal dari beban kerja yaitu faktor somatis seperti jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi dan faktor psikis seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan.

Menurut Koesomowidjojo (dalam Diana, 2019) mengatakan bahwa ada beberapa indikator antara lain :

1) Kondisi Kerja

Dimana perusahaan hendaknya memiliki SOP (Standard Operational Procedure) untuk setiap departemen di perusahaan tersebut sehingga karyawan dapat mengoperasikan pekerjaan dengan baik, meminimalisir

kesalahan dalam pelaksanaan tahapan pekerjaan, meminimalisir kecelakaan kerja, mengurangi beban kerja karyawan dan memudahkan Karyawan dalam berkomunikasi dengan atasan atau sesama rekan kerja.

2) Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan *SOP* perusahaan tentu akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya waktu kerja tidak mengikuti *SOP* perusahaan tersebut sehingga waktu kerja Karyawan tersebut cenderung berlebihan.

2.4 Motivasi Kerja

Menurut Adhari et al., (2021) motivasi kerja adalah arah perilaku yang mengacu pada apa yang dipilih seseorang untuk dilakukan di tempat kerja dari banyak pilihan yang dapat mereka buat, apakah sesuai atau tidak. Menurut Yoel et al., (2022) motivasi sangat dibutuhkan supaya seseorang menjadi terdorong dan semangat kerja untuk memenuhi semua kebutuhannya, sehingga bisa membantu organisasi dalam mencapai tujuan. Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu dalam organisasi akan banyak menentukan kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun pada kehidupan sehari-hari Baharuddin et al., (2022) dalam Yoel et al., (2022). Motivasi merupakan keadaan batin seseorang yang menyebabkan individu tersebut untuk berperilaku yang menjamin tercapainya suatu tujuan Yoel et al., (2022). Pengaruh motivasi dari atasan maupun dari perusahaan sangat penting untuk mensejahterakan karyawan dan kedisiplinan yang tumbuh dari diri sendiri itu sangat penting agar dapat menciptakan rasa tanggung jawab dalam bekerja (Pahlawan & Onsardi, 2020). Dari pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa keberadaan motivasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja, akan berupaya untuk memberikan kinerja terbaiknya agar dapat memperoleh sesuatu yang menjadi tujuan seorang karyawan melakukan pekerjaan tersebut.

Tujuan motivasi menurut Hasibuan (2005:146) adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- 2) Meningkatkan kinerja karyawan
- 3) Meningkatkan kedisiplinan karyawan
- 4) Menciptakan hubungan dan suasana kerja yang baik
- 5) Meningkatkan loyalitas, kreatifitas dan partisipasi karyawan
- 6) Meningkatkan rasa tanggung jawab kerja karyawan
- 7) Mengektifkan keberadaan karyawan
- 8) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

Mahmudah Enny W. (2019:25-27) menjelaskan faktor-faktor motivasi terbagi menjadi dua kelompok, yaitu :

1.) Faktor Internal

a) Keinginan untuk hidup

Setiap manusia berusaha untuk bertahan hidup, hal yang paling utama dilakukan adalah dengan bekerja untuk mendapatkan uang sebagai penopang bertahan hidup. Sehingga keinginan para karyawan untuk dapat bertahan hidup dapat berupa keinginan mendapat kompensasi, pekerjaan tetap serta rasa aman dan nyaman dalam bekerja.

b) Keinginan untuk dapat dimiliki

Rasa ingin memiliki apa yang diharapkan seseorang dapat mendorong seseorang melakukan suatu pekerjaan, seperti halnya apabila seseorang menginginkan rumah, mereka membutuhkan uang sehingga mendorong seseorang untuk bekerja.

c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang bekerja untuk memperoleh penghargaan dari orang-orang di sekitarnya, seperti halnya di hargai oleh keluarga dan mendapat status sosial yang baik di kalangan masyarakat, sehingga sebuah penghargaan tersebut dapat menjadi dorongan seseorang untuk bekerja.

d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Seseorang bekerja dengan giat agar dapat diakui oleh orang-orang di sekitarnya atas pencapaian yang ia miliki, pengakuan tersebut dapat berupa penghargaan atas prestasi kerja, perusahaan tempat bekerja yang di kenal baik di mata masyarakat serta mendapat perlakuan adil dari pimpinan dan hubungan kerja yang harmonis dengan rekan kerja.

e) Keinginan untuk berkuasa

Seseorang akan tergerak bekerja dengan rajin apabila terdapat motivasi promosi jabatan yang akan dia dapatkan, sehingga mereka dapat berkuasa dalam konteks baik, dan memunculkan rasa semangat bekerja yang tinggi untuk memperoleh kekuasaan.

2) Faktor Eksternal

a) Kondisi Lingkungan

Sarana prasarana yang menunjang karyawan dalam melakukan pekerjaannya, sehingga apabila perusahaan memberikan sarana dan prasarana yang mendukung, dapat memperlancar berjalannya produktifitas kerja karyawan

b) Kompensasi Yang Memadai

Bentuk balas jasa yang di terima karyawan atas kinerja yang telah ia berikan kepada perusahaan, kompensasi dapat menunjang kehidupan karyawan beserta keluarganya

c) Supervise Yang Baik

Supervise memiliki fungsi membimbing dan mengarahkan karyawan

agar dapat bekerja dengan baik sesuai dengan aturan yang di tetapkan perusahaan

d) Adanya Jaminan Pekerjaan

Setiap karyawan berharap mendapat pekerjaan yang menjamin kehidupannya hingga masa tuanya nanti, sehingga pekerjaan tetap yang di sediakan perusahaan dapat mendorong karyawan produktif dalam bekerja guna mempertahankan posisinya dalam perusahaan tersebut

f) Status dan Tanggung Jawab

Status adalah kedudukan(jabatan) yang di miliki seorang karyawan dalam sebuah perusahaan. Setiap jabatan memiliki fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing dalam perusahaan. Sehingga semakin tinggi jabatan yang karyawan miliki, maka semakin besar tanggung jawab yang karyawan pegang

g) Peraturan Yang Fleksibel

Peraturan yang di buat oleh perusahaan harus dapat melindungi karyawan dalam bekerja dan peraturan tersebut dibuat dan diketahui oleh para karyawan sehingga peraturan yang fleksibel dapat memotivasi karyawan untuk produktif dalam bekerja.

Menurut Sagir dalam Siswanto (2005:122-124) motivasi memiliki beberapa indikator sebagai berikut :

1) Penghargaan

Pengakuan atas kinerja karyawan sehingga menjadi kepuasan batin bagi karyawan itu sendiri.

2) Pengembangan

Karyawan termotivasi untuk menjadikan pengalaman kerja sebagai upaya untuk berkembang.

2.5 Pengembangan Hipotesis

1.) Pengaruh *Stress Kerja* Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Handoko T (2001:200) melalui (H. Gunawan, 2018) mengatakan bahwa stress kerja merupakan kondisi ketegangan yang dimana mempengaruhi emosi, berpikir dan kondisi seseorang. Stress kerja bisa disebabkan karena komunikasi antar karyawan dalam perusahaan yang kurang baik. Ketika karyawan mudah dipahami dan diterima oleh si pegawai (orang yang mendapatkan intruksi) maka pegawai tersebut akan lebih bisa melakukan pekerjaan sesuai dengan target atau instruksi yang dipersyaratkan pada pekerjaan. Hal tersebut mengakibatkan kesalah pahaman antar sesama karyawan dan akan menyebabkan seorang karyawan tersinggung yang seharusnya tidak terjadi. Oleh karena itu perusahaan harus bisa menjadikan antar sesama karyawan lebih solid. Dengan anggota pekerja yang bagus maka akan menunjang kinerja karyawan. Pada tingkat stress kerja yang tinggi seorang karyawan tentunya akan merugikan perusahaan karena kinerja

perusahaan akan menurun. Menurut (Putri & Sary, 2020) stress kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Husain, 2019) bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang diterima seseorang karyawan ketika dirasa melebihi tuntunan dan kemampuan seringkali mengakibatkan pekerjaan justru tidak terselesaikan dengan baik dan menyebabkan stress pada karyawan. Memperparah waktu penyelesaiannya pekerjaan yang singkat, tekanan kerja yang dialami dapat mempengaruhi efektivitas waktu bekerja dan *output* atau hasil pekerjaan yang tidak sesuai. Karyawan seringkali dihadapkan pada keharusan menyelesaikan dua tugas atau lebih yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga, sumber daya lainnya untuk menyelesaikannya. Adanya beban kerja dengan kemampuan sumber daya yang seringkali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja menurun.

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putri & Sary, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan studi pada PT. Lestari Busana Anggun Mahkota di Bagian Produksi*”, yang menyatakan bahwa stress kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya penelitian tersebut, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H1: *Stress Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.*

2.) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Yuliani et al., (2021) terlalu banyaknya tugas serta tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai dapat menyebabkan hasil yang hendak dicapai menjadi kurang maksimal, karena pegawai memiliki keterbatasan waktu untuk menyelesaikan tugas tersebut, sehingga berpengaruh pada kinerja. Beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Beban kerja dapat diartikan sebagai sejumlah atau sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang telah ditentukan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Apabila beban kerja yang diberikan kepada karyawan terlalu berat akan berdampak pada kinerja karyawan pada organisasi atau perusahaan tersebut Qoyyimah et al., (2019). Berdasarkan penelitian terdahulu (Sinaga & Sihombing, 2021) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut (Meidilisa & Lukito, 2020) mengungkapkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Meidilisa & Lukito, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Beban Kerja dan Ketidaktepatan Peran Terhadap Kinerja Pemeriksa Dengan Stres Kerja Sebagai*

Variabel Mediasi”, yang menyatakan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya penelitian tersebut, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H2: *Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.*

3.) Pengaruh *Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*

Menurut Adhari & Zelvian, (2021) motivasi kerja merupakan arah perilaku mengacu pada yang dipilih seseorang dalam bekerja dari banyak pilihan yang dapat mereka jalankan baik tepat maupun tidak tepat. Motivasi kerja merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan hal ini disebabkan karena motivasi yang baik akan sangat berdampak positif bagi kinerja karyawan dan perusahaan. Jika motivasi tidak diberikan secara baik maka akan berakibat terhadap menurunnya tingkat kinerja pegawai yang bekerja di perusahaan. Menurut Gultom, (2014) motivasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Makian et al., (2016) bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut Ryadi, (2011) motivasi kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan adanya pemberian motivasi dapat tercipta dan semangat kerja pegawai demi upaya untuk meningkatkan kinerja secara individu dalam mencapai tujuan organisasi didalam perusahaan.

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Parta & Mahayasa, 2021) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Keterampilan Kerja, Team Work, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada Art Shop Cahaya Silver di Celuk, Gianyar*”, yang menyatakan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya penelitian tersebut, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H3: *Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.*

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

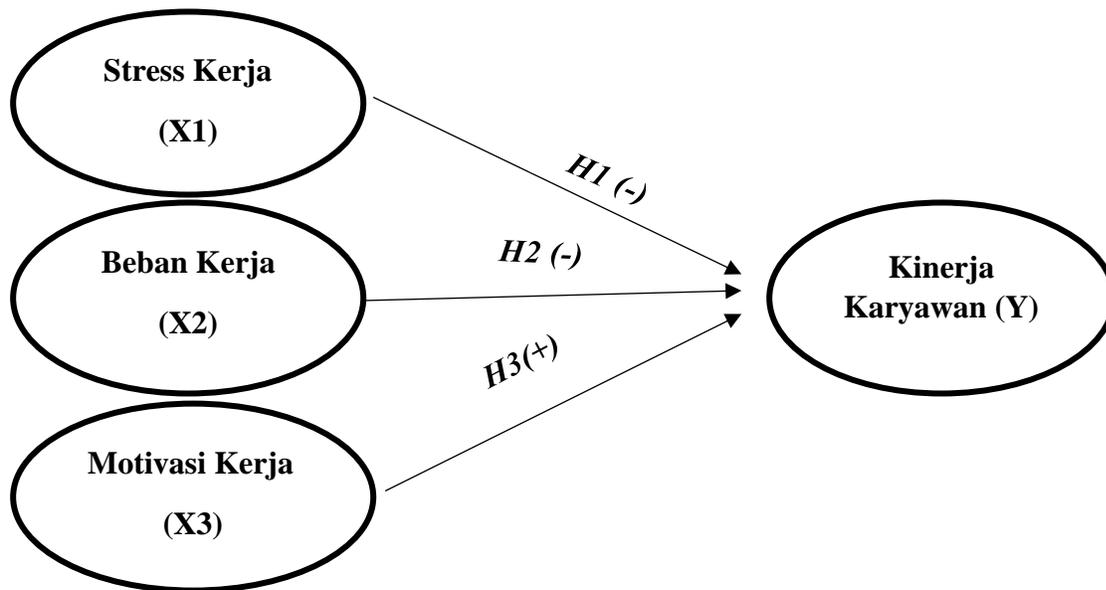
No.	Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
-----	---------	------------------	----------	------------------

1	(Putri & Sary, 2020)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan studi pada PT. Lestari Busana Anggun Mahkota di Bagian Produksi	<ul style="list-style-type: none"> • Stres Kerja • Kinerja karyawan 	Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Lestari Busana Anggun Mahkota di Bagian Produksi
2	(Husain, 2019)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar	<ul style="list-style-type: none"> • Stres Kerja • Kinerja pegawai 	Stress Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar
3	(Sinaga & Sihombing, 2021)	Pengaruh Beban Kerja dan Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Kondisi Kerja • Kinerja karyawan 	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara
4	(Meidilisa & Lukito, 2020)	Pengaruh Beban Kerja dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Pemeriksa Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi	<ul style="list-style-type: none"> • Beban kerja • Ketidakjelasan peran • Kinerja pemeriksa • Stres kerja 	Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Pemeriksa
5	(Parta & Mahayasa, 2021)	Pengaruh Keterampilan Kerja, <i>Team Work</i> , dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada Art Shop Cahaya Silver di Celuk, Gianyar	<ul style="list-style-type: none"> • Keterampilan Kerja • Team work • Motivasi kerja 	Secara parsial motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Art Shop Cahaya Silver
6	(Putra & Fernos, 2022)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang	<ul style="list-style-type: none"> • Disiplin Kerja • Motivasi Kerja • Kinerja pegawai 	Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang

Sumber : Dalam penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini, 2023

2.7 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



3.) METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data Primer merupakan sumber utama data penelitian yang diolah langsung dari sumbernya tanpa perantara Laia et al., (2022). Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan menggunakan penyebaran kuesioner langsung ke tujuan penelitian, yaitu karyawan PDAM Kota Magelang dan dibagikan melalui lembaran kuesioner, data tersebut kemudian akan digunakan oleh peneliti untuk penelitian.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 18 Juli 2023 Di Kantor PDAM Kota Magelang, Jawa Tengah, yang berlokasi di Jl. Veteran No.8, Magelang, Kec. Magelang Tengah, Kota Magelang, Jawa Tengah (56117). Waktu dalam proses penelitian ini selama 2 bulan.

3.3 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek dengan sifat dan ciri tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk diteliti, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini merupakan karyawan PDAM Kota magelang. Berdasarkan data dari PDAM Kota Magelang 2023. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 242 karyawan yang berada di PDAM Kota Magelang.

3.4 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel merupakan bagian dari jumlah keseluruhan populasi yang diteliti (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dengan *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah suatu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. *Simple random sampling* dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen Sugiyono, (2017:82).

Dalam penelitian ini representatif jumlah pengambilan sampel dibulatkan menjadi 150 orang, karena dengan pertimbangan untuk mengantisipasi terjadinya *outlier*. Penelitian ini menggunakan populasi semua karyawan PDAM Kota Magelang yang tidak diketahui jumlahnya. Untuk menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, (1997).

Metode penentuan sampel yang digunakan mengacu pada pendekatan *lemeshow*, pendekatan ini dinyatakan dalam rumus sebagai berikut :

Rumus Lemeshow untuk menentukan sampel :

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 0,5 (1-0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{1,9208 (0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04 \approx \mathbf{150}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

z = nilai standart 1,96

p = maksimal estimasi 50% = 0,5

d = alpha (0,1) atau sampling error 10%

Responden diperlukan untuk memberikan jawaban, dalam upaya menguji model yang diimplementasikan dalam bentuk kuesioner. Dalam penelitian ini jumlah pengambilan sampel dibulatkan menjadi 150 responden karena dengan pertimbangan untuk mengantisipasi terjadinya *outlier*. Penelitian ini menggunakan populasi semua karyawan PDAM Kota Magelang yang tidak diketahui jumlahnya.

3.5 Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2020) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa aja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu variabel eksogen, endogen, dan intervening.

3.5.1 Variabel Eksogen

Menurut Sugiyono, (2020) variabel eksogen merupakan variabel yang mempengaruhi dan menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau variabel terikat (endogen). Pada penelitian ini yang menjadi variabel eksogen yaitu stress kerja, beban kerja dan Motivasi kerja.

3.5.2 Variabel Endogen

Menurut Sugiyono, (2020) variabel endogen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (eksogen). Pada penelitian ini yang menjadi variabel endogen yaitu kinerja karyawan.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional adalah definisi yang menggambarkan variabel dalam hal bekerja sesuai dengan karakteristik yang diamati dan apa yang mungkin bagi peneliti melakukan pengamatan atau pengukuran yang cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Nurdin & Hartati, 2019) dalam Lydia, 2020).

Tabel 3.4.1
Definisi Oprasional dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber	Skala
1	Stres Kerja (X1) Simpulan Stres Kerja adalah Keadaan tegang yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi keadaan seseorang.	1) Tuntutan tugas 2) Tuntutan antar pribadi	Pandi Afandi (2018:179)	Likert 1-5
2	Beban Kerja (X2) Simpulan Beban Kerja adalah Proses penentuan berapa jam yang dibutuhkan seseorang untuk menyelesaikan suatu tugas dalam jangka waktu tertentu	1) Kondisi kerja 2) Penggunaan waktu kerja	Koesomowi djojo (dalam diana, 2019)	Likert 1-5
3	Motivasi Kerja (X3) Simpulan Motivasi Kerja adalah Kondisi psikologi dan mentalitas manusia yang memberi energi, mendorong tindakan (bergerak) dan langsung untuk memenuhi kebutuhannya dengan memuaskan atau mengurangi ketidakseimbangan	1) Penghargaan 2) Pengembangan	Sagir dalam Siswanto (2005: 122-124)	Likert 1-5
4	Kinerja Karyawan (Y) Simpulan Kinerja Karyawan adalah mengacu pada kemampuan karyawan untuk melakukan keterampilan tertentu	1) Kualitas Kerja Karyawan 2) Efisiensi Karyawan	Tsui et al., (1997) dalam Mas'ud (2004)	Likert 1-5

Sumber : Dalam indikator yang digunakan dalam penelitian ini, 2023

3.7 Metode Pengumpulan Data

3.7.1 Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono, (2019) sumber data diberikan langsung kepada pengumpul data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data primer diperoleh dengan mengisi kuesioner dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk ditanggapi. Kuesioner dapat digunakan untuk mendapatkan informasi pribadi dari responden misalnya opini, sikap, keinginan dan harapan dari responden. Apabila tingkat respon diharapkan 100% berarti semua kuesioner yang dibagikan kepada responden akan diterima kembali oleh peneliti dengan kondisi yang baik menurut Pujiastuti, (2010) dalam (Jeklin, 2016).

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *skala Likert* untuk menunjukkan opini atau jawaban dalam kuesioner yang ada. Menurut Sugiyono, (2019) *skala Likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Skala likert menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 titik pilihan pada setiap butir pertanyaan, sangat setuju, setuju, tidak memutuskan, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Likert 1932) dalam (Budiaji, 2018). Dalam kuesioner penelitian ini, peneliti menggunakan skala 1-5 dengan menggunakan alternatif jawaban, yaitu :

Daftar Skala Likert

No.	Uraian	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Kuesioner ini terdiri dari variabel-variabel diukur dalam penelitian. Skala yang digunakan pada kuisisioner ini dengan skor 1 sampai 5. Berikut merupakan skor dan jawaban setiap pertanyaan digunakan dalam skala likert :

Skor 1 : Sangat Tidak Sesuai (STS)

Skor 2 : Tidak Sesuai (TS)

Skor 3 : Netral (N)

Skor 4 : Sesuai (S)

Skor 5 : Sangat Sesuai (SS).

Penelitian ini yang menganalisis perhitungan angka dengan *Statistical Package For Soial Sciences (SPSS) versi 26*. Metode analisis digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Analisis Deskriptif. Menurut Ghozali (2018:19) dalam Imam Ghozali, (2013), metode Regresi Linear Berganda yang bertujuan untuk menganalisis pngaruh variabel bebas (*indepent*) terhadap variabel yang terkait (*dependent*). Dengan menggunakan Uji Stastistik (*Uji T*) dan Uji Koefisiensi Determinasi (*Adjusted R20*) Dengan Etimasi Parameter dari model regresi linear berganda.

3.8 Metode Analisis Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono, (2019) metode penelitian kuantitatif adalah penelitian berbasis positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data digunakan sebagai alat penelitian, analisis data kuantitatif atau statistik untuk tujuan pembuatan hipotesis yang telah ditetapkan dan kuantitatif. Analisis data atau statistik data diolah dengan menggunakan alat analisis *IMB SPSS versi 26*.

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif digunakan untuk menentukan dan menentukan tingkat variabel dalam bentuk tabel atau tabulasi. Ukuran yang digunakan yaitu, nilai minimum, maksimum, standar deviasi dan rata-rata dari setiap item responden yang diolah menggunakan alat analisis *IBM SPSS versi 26*.

3.8.2 Uji Kualitas Data

1.) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur keabsahan atau validitas kuesioner (Ghozali, 2018). Validitas ini menggambarkan bahwa secara efektif dapat mengukur variabel yang akan diukur dalam suatu penelitian dan dapat menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep dan hasil pengukuran. Nilai *r* hitung dikatakan valid jika nilai *Corrected item-Total Correlation* lebih besar dari *r* tabel.

2.) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah ukuran berbasis kuesioner yang menjadi indikator dari variabel ini dan jika nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,70 maka dikatakan reliabel (Ghozali, 2018). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau reliabel jika jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran apabila kuesioner digunakan lebih dari satu kali. Respons responden terhadap suatu pertanyaan dapat dipercaya jika respons terhadap setiap pertanyaan

konsisten atau jika jawabannya tidak dapat dipilih secara acak.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dipakai untuk menguji apakah model regresi yang digunakan benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif. Ada tiga uji dalam Uji Asumsi Klasik yaitu, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas (Adityamurti et al., 2017).

1.) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel perancu dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, dapat menggunakan uji *Normal Graph P-P Plot* metode regresi standar, atau dapat menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov dan dikatakan normal jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2018).

2.) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji VIF (*Variance Inflation Factor*) dan uji tolerance Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi antar variabel independen, apabila variabel independen saling berkorelasi maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut tidak ortogonal (Ghozali, 2018).

3.) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan variance pada model regresi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika residual untuk satu pengamatan tetap dalam variance terhadap variance pengamatan lain itu disebut homoskedastisitas dan jika berbeda itu disebut heteroskedastisitas. (Ghozali, 2018).

3.8.4 Uji Regresi Linier Berganda

Uji Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (*variabel terikat*). Rumus untuk mencari koefisien regresi linier berganda adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y : Kinerja Karyawan
X1 : Stres Kerja

β : Koefisien regresi masing-masing variabel independent

X2 : Beban Kerja
X3 : Motivasi Kerja

α : Konstanta
 ε : Standar error

3.7.5 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen, dengan nilai antara nol hingga satu ($0 < R^2 < 1$). Jika nilai (R^2) kecil, menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen sangat terbatas dan nilai mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan variabel dependen (Ghozali, 2018).

3.7.6 Uji Hipotesis

1.) Uji Simultan (Uji F)

Uji F (*Uji Simultan*) bertujuan untuk menunjukkan bahwa semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh bersama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji penggunaan standar tingkat signifikansinya adalah 0,05. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka model penelitian layak digunakan, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka model penelitian tidak layak digunakan.

2.) Uji Parsial (Uji T)

Uji T (*Uji Parsial*) bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen pada variabel dependen tingkat signifikansi untuk menguji pengaruh argumen ke variabel tergantung sebagian (Ghozali, 2018). $H_0 : X_i = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen dari variabel dependen. $H_0 : X_i = 0$, artinya pengaruh sampai batas tertentu variabel signifikan independent dari variabel dependen.

Uji penggunaan standar tingkat signifikansinya adalah 0,05. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka model penelitian layak digunakan, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka model penelitian tidak layak digunakan.