

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. *Workload***

##### **1. Pengertian**

Wicaksono (2016) mengemukakan bahwa *workload* merupakan waktu yang dihabiskan karyawan dalam menyelesaikan serangkaian kegiatan atau pekerjaan yang diberikan pihak organisasi kepada karyawan yang dirasakan sebagai aktifitas kerja yang berlebihan, waktu kerja yang tidak sesuai, tekanan kerja yang tinggi, kepuasan individu dalam bekerja menurun dan adanya tugas atau pekerjaan tambahan yang diluar tanggung jawab karyawan itu. Menurut Menpan (1997) *workload* merupakan sejumlah kegiatan atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan yang bekerja di organisasi dalam jangka waktu yang sudah ditentukan. Selain itu, Claessens dan Jex (Malik, Ghafoor, dan Iqbal, 2013) mengungkapkan bahwa *workload* merupakan situasi individu atau karyawan dalam merespon atau mempersepsikan pekerjaan mereka, dimana mewajibkan para pekerjanya menyelesaikan tugas tambahan tersebut dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Definisi *workload* lainnya yaitu menurut Munandar (2001) *workload* merupakan situasi individu atas tugas yang mereka terima di lingkungan kerja dengan waktu penyelesaian pekerjaan tersebut sudah ditentukan. Selain itu, menurut pendapat Hariyono (2009) *workload* adalah sejumlah atau kumpulan pekerjaan yang harus diselesaikan atau dikerjakan oleh

bidang organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu yang sudah diberikan. Akibat dari banyaknya *workload* yang diterima karyawan di dalam lingkungan kerja menyebabkan stres dan dapat membahayakan kehidupan kerja karyawan itu sendiri dan ini disebut sebagai salah satu pemicu munculnya stres di lingkungan kerja. Hart dan Staveland (Tarwaka, 2011) mendefinisikan *workload* sebagai suatu kondisi yang muncul akibat dari interaksi antara tuntutan tugas di lingkungan kerja dengan keterampilan dan persepsi karyawan.

Berdasarkan pendapat para tokoh diatas, peneliti menyimpulkan bahwa *workload* merupakan sejumlah pekerjaan baik pekerjaannya maupun pekerjaan tambahan yang diterima karyawan oleh pihak organisasi untuk diselesaikan dan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut sudah ditentukan atau memiliki jangka waktu yang terbatas.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi *Workload***

Menurut Suwanto dan Priansa (2018) mengungkapkan bahwa ada sejumlah faktor yang mempengaruhi *workload* antara lain :

### **a. Faktor Lingkungan Fisik**

Faktor lingkungan fisik ini adalah lingkungan kerja atau karyawan itu sendiri. Kondisi fisik dalam lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja seperti ruang kerja, relevansi pengaturan meja kerja, fasilitas kantor dan lainnya. Ini memiliki pengaruh besar pada kenyamanan karyawan. Sarana dan prasarana kerja yang tidak sesuai

juga akan mempengaruhi efektivitas kerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja juga mempengaruhi kepuasan atau kenyamanan kerja seperti cahaya, intensitas suara (kebisingan), sirkulasi udara, suhu lingkungan. Hal ini akan dapat mempengaruhi kondisi individu dalam melaksanakan tugasnya.

b. Faktor lingkungan psikologis

Lingkungan psikologis di tempat kerja dapat memiliki efek positif dan efek negatif. Faktor psiko-lingkungan berhubungan dengan hubungan sosial dan keorganisasian karyawan. Situasi psikologis dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja individu seperti tugas yang berlebihan dan banyak atau waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditentukan. Hal ini akan menekan individu dan dapat menyebabkan stres.

Sementara menurut Tarwaka (Wijayani, Fadli dan Sulaeman, 2015) ada beberapa faktor penyebab dan faktor terbentuknya *workload* secara kompleks antara lain :

1. *Task* atau tugas yang diterima karyawan seperti kesulitan tugas yang diberikan, tanggung jawab yang tinggi, sarana dan prasarana kerja.
2. *Organization* atau organisasi, berkaitan dengan instansi seperti waktu kerja, *shift*, upah dan jam kerja.
3. Faktor demografis berupa usia, jenis kelamin dan kesehatan
4. Lingkungan kerja
5. Faktor psikologis seperti kepuasan, keinginan, motivasi dan persepsi.

### 3. Dampak *Workload*

Menurut Irawati dan Carrollina (2017) *workload* dapat berdampak negatif terhadap karyawan diantaranya :

a. Menurunnya kualitas kerja

*Workload* yang banyak dan sulit, dan tidak seimbang dengan *skill* individu akan berdampak pada penurunan *performance* kerja akibat fisiologis, berkurangnya kemampuan konsentrasi dan menurunnya ketelitian kerja.

b. Keluhan klien

Keluhan klien ini terjadi karena hasil pekerjaan karyawan itu sendiri seperti karyawan yang ditempatkan di bagian *customer service*, mereka melayani pelanggan dengan berbagai karakteristik kepribadian sehingga perlu cermat dalam menghadapi klien, dan pelayanan dan bantuan yang akan diterima oleh klien tidak akan sesuai dengan harapan yang klien inginkan.

c. Tingkat absen

*Workload* yang berat dengan kuantitas pekerjaan yang cukup ekstrim juga dapat membuat individu kelelahan dan akan menurunkan kesehatan pegawai. Hal ini berbahaya bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat ketidakhadiran yang terlalu tinggi.

#### **4. Aspek *Workload***

Menurut Schultz dan Schultz (2005) membagi *workload* menjadi dua aspek antara lain :

a. Beban kerja kuantitatif

Beban kerja kuantitatif merupakan situasi atau kondisi individu yang dihadapi dengan banyaknya pekerjaan yang ditangani dengan waktu penyelesaian yang terbatas.

b. Beban kerja kualitatif

Beban kerja kualitatif merupakan situasi individu yang berhubungan dengan tanggung jawab atau pekerjaan yang ditangani terlalu sulit sehingga karyawan merasa tidak berkemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut sehingga menyebabkan stres.

### **B. *Work Stress***

#### **1. Pengertian**

Menurut Beehr dan Rice (1992) *work stress* merupakan hasil interaksi individu antara situasi atau kondisi dengan karakteristik karyawan yang mengubah fisik dan psikologis karyawan. Artinya *work stress* adalah tuntutan atau kebutuhan pekerjaan yang tidak bisa diseimbangkan dengan kemampuan karyawan itu sendiri. *Workstress* adalah akibat dari ketidakseimbangannya antara kebutuhan dengan sumber daya yang dimiliki. Menurut pendapat Handoko (2001) mengungkap bahwa stres adalah kondisi seseorang dimana akan dapat berpengaruh ke emosional, kognitif dan pengkondisian seseorang.

Semakin tinggi stres maka semakin dapat mengancam kemampuan individu dalam mengatasi lingkungannya. Selain itu, Robbins dan Coulter (2010) berpendapat bahwa stres merupakan respon atau reaksi negatif individu yang mengalami tekanan berlebihan dan dipaksakan kepadanya akibat dari berbagai tuntutan, hambatan atau peluang. *Stressor* kerja merupakan kondisi kerja yang diidentifikasi oleh pekerja sebagai kebutuhan dan bisa menyebabkan *work stress* (Waluyo, 2009).

Menurut pendapat Mangkunegara (2013) *work stress* merupakan perasaan tertekan atau tekanan yang ada didalam diri pegawai yang berkaitan dengan pekerjaannya di tempat kerja. Dapat dikatakan bahwa *workstress* merupakan cerminan diri karyawan terhadap kebutuhan instansi dan *work stress* dapat menjadi faktor tekanan yang diberikan oleh instansi kepada karyawan yang berdampak pada produktifitas dan efektifitas karyawan, tenaga kerja dan lingkungan kerja. *Work Stress* merupakan hasil dari pengalaman bekerja, yang sering kali dimanifestasikan dalam ketidakpuasan kerja dan keadaan emosional yang kuat seperti marah, frustrasi, menurunnya relasi dengan orang lain dan mudah marah.

Dari beberapa pendapat menurut tokoh-tokoh diatas, penulis menyimpulkan yakni *work stress* merupakan situasi atau keadaan antara interaksi individu dengan pekerjaannya yang menimbulkan stres karena ketidakseimbangan antara fisik, mental, akal, perasaan, pikiran dan kondisi pekerja. *Work Stress* juga dapat disebabkan oleh pegawai tidak dapat

memenuhi kebutuhan organisasi akibat *workload* yang relatif berat sehingga menurunkan produktivitas dan kualitas jumlah pekerja dalam bekerja.

## 2. Jenis-Jenis Stres

Berney dan Selye (Dewi, 2012) membagi jenis stres menjadi empat jenis, diantaranya :

### a. *Eustress*

Adalah stres yang menghasilkan stimulus dengan memiliki efek menguntungkan atau efek positif bagi individu. Misalnya, tantangan yang muncul dari rasa tanggung jawab, tekanan waktu yang diberikan, dan kualitas pekerjaan.

### b. *Distress*

Adalah tekanan yang menyebabkan dampak yang berbahaya bagi individu yang mengalaminya. Misalnya, kebutuhan yang kurang menyenangkan dan menguras energi dapat membuat seseorang lebih rentan terkena penyakit.

### c. *Hyperstress*

Adalah tekanan yang memiliki efek atau dampak yang besar kepada mereka yang mengalaminya. Akibatnya dapat membatasi kemampuan individu dalam beradaptasi dengan lingkungannya. Misalnya, stres karena mengalami kejadian yang kurang baik atau melihat peristiwa dengan mata kepala sendiri.

d. *Hypostress*

Adalah stres yang terjadi karena kurangnya gairah atau stimulasi. Misalnya stres karena rutinitas dan pekerjaan yang selalu sama setiap hari.

Sedangkan menurut Quick dan Quick (Waluyo, 2009) mengklasifikasikan stres menjadi dua kategori sebagai berikut :

- a. *Eustress* adalah hasil stimulus positif dan konstruktif terhadap stres. Artinya stres yang menghasilkan respon positif terhadap stres yang dialami individu.
- b. *Distress* merupakan akibat dari stimulus negatif atau respon yang tidak sehat dan sifatnya menghancurkan atau destruktif.

Berdasarkan jenis-jenis stres yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada beberapa jenis stres: 1). *Eustress*, 2) *Distress*, 3) *Hypostress* dan 4) *Hyperstress*, yang mana jenis-jenis stres ini ada yang berdampak positif untuk individu dan ada juga yang berdampak negatif dan berbahaya bagi individu.

### 3. Gejala *Work Stress*

Orang yang merasa terhambat karena berbagai alasan di luar kendali mereka akan mengalami gejala stres. Menurut Beehr dan Newman (Waluyo, 2009) menjelaskan mengenai gejala-gejala stres sebagai berikut:



a. Psikologis

1. *Anxiety*, stres, kebingungan dan mudah marah
2. Mudah tersinggung dan mudah kesal
3. Sensitif dan hiper-responsif
4. Emosi yang tertekan, penarikan diri dari lingkungan dan depresi
5. Komunikasi yang kurang efektif atau penurunan komunikatif
6. Merasa asing
7. Bosan dan mudah tidak puas akan pekerjaannya
8. Ketidakpuasan terhadap diri sendiri, pekerjaan dan hidup secara keseluruhan, gangguan kognitif dan menurunnya konsentrasi

b. Fisiologis

1. Peningkatan tekanan darah, denyut jantung dan cenderung untuk mengembangkan penyakit kardiovaskular
2. Peningkatan sekresi
3. Gangguan gastrointestinal
4. Peningkatan frekuensi cedera dan musibah
5. Kelelahan secara fisik dan mungkin *chronic fatigue syndrome (CFS)*
6. Gangguan pernapasan
7. Masalah kulit
8. Pusing
9. Gangguan tidur
10. Kekebalan tubuh menurun

c. Perilaku atau behavior

1. Menunda pekerjaan dan menghindari pekerjaan
2. Performa dan produktivitas menurun
3. Peningkatan penggunaan alkohol dan penggunaan narkotika
4. Pola makan yang tidak normal sebagai pemenuhan individu atau pelampiasan individu
5. Pola makan tidak biasa seperti melewati jam makan
6. Penurunan relasi interpersonal
7. *Suicide propensity*

Menurut Robbins dan Coulter (2010) menggambarkan gejala stres sebagai berikut:

a. Gejala fisik

Perubahan terjadi pada metabolisme tubuh, peningkatan tekanan darah, peningkatan denyut jantung dan laju pernapasan, sakit kepala, dan potensi serangan jantung.

b. Gejala perilaku

Perubahan pola makan, perubahan produktivitas pribadi, gangguan tidur, peningkatan konsumsi alkohol atau tembakau, dan kegelisahan.

c. Gejala psikologis

Stres, ketidakpuasan kerja, lekas marah, kecemasan, dan penundaan.

Gejala lain mengenai *work stress* lainnya menurut Wirawan (2010) adalah sebagai berikut:

a. Fisik

Peningkatan denyut jantung, wajah pucat, sesak napas, siklus menstruasi tidak teratur, peningkatan tekanan darah, mulut dan tenggorokan kering, keringat dingin, sakit kepala dan sakit perut, insomnia, kelelahan, dan nafsu makan menurun.

b. Kognitif

Kelupaan dan kepikunan, penurunan konsentrasi, penurunan kreativitas, prestasi kerja yang menurun, kemampuan pribadi yang menurun, lekas marah, kecemasan, prasangka dan kecurigaan.

c. Afektif

Mudah tersinggung, penarikan diri, depresi, frustrasi, prasangka, kecemasan dan gugup

d. Perilaku

Sering lupa, kreativitas menurun, konsentrasi menurun, kapasitas pribadi atau kemampuan menurun dan kinerja pribadi menurun.

Menurut Everly dan Girdano (Munandar, 2014) menyatakan bahwa gejala stres mempengaruhi otot kerangka (*skeletal muscle*), suasana hati (*mood*), dan organ dalam (*visceral*). Berikut gejala-gejala stres:

a. Otot kerangka (*skeletal muscle*)

1. Menggenggam jari dan tangan

2. Tidak bisa duduk atau berdiri diam
3. Mengembangkan tic (gerakan tak sadar)
4. Sakit kepala
5. Ketegangan dan kekakuan pada otot dan leher

b. Suasana hati (*mood*)

1. Terlalu bersemangat
2. Khawatir
3. Perasaan tidak pasti
4. Kesulitan tidur di malam hari (*sleepwalking*)
5. Mudah bingung dan pelupa
6. Ketidaknyamanan

c. Organ tubuh (*visceral*)

1. Sakit perut
2. Detak jantung
3. Keringatan
4. Panas dingin
5. Mulut kering
6. Mendengar suara di telinga
7. *Sinking filling*

#### 4. Faktor Penyebab *Work Stress*

Beberapa *stressor* dalam kehidupan sehari-hari seringkali bersifat psikososial. Terlalu banyak stres yang dialami dapat membahayakan kemampuan individu dalam mengatasi lingkungannya. Bagi individu atau karyawan yang mengalami stres dapat mengganggu kehidupannya terutama pekerjaannya. Potensi sumber gejala stres bukan hanya disebabkan pada satu faktor saja, tetapi pada beberapa faktor sebagai berikut :

##### a. Faktor lingkungan

Lingkungan kerja yang tidak baik atau tidak pasti akan mempengaruhi desain struktural suatu instansi. Ketidakpastian ini akan mempengaruhi stres karyawan dalam organisasi, maksud dari ketidakpuasan adalah sebagai berikut :

1. Ketidakpastian ekonomi yang disebabkan oleh bisnis atau organisasi dalam hal kondisi siklus bisnis, menyebabkan kecemasan di antara pekerja dan mempengaruhi kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas.
2. Ketidakpastian politik disebabkan oleh situasi politik yang kurang stabil di suatu negara sehingga dapat mempengaruhi aspek kehidupan dan prestasi kerja karyawan.

##### b. Faktor organisasi

1. Tekanan tugas merupakan salah satu penyebab munculnya stres dimana karyawan diberikan pekerjaan yang sangat sulit, berat, banyak dan tidak sesuai dengan kemampuan karyawan.

2. Tuntutan peran melibatkan tekanan dari atasan pada tenggat waktu untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

Menurut Wijono (2015) *work stress* merupakan hasil interaksi dan komunikasi antara individu dengan lingkungan kerjanya. Selanjutnya stres juga timbul sebagai akibat dari reaksi individu berupa emosi, fisiologi, dan pikiran terhadap kondisi, situasi atau kejadian yang menuntut individu tersebut memiliki tuntutan yang tinggi dalam bekerja. Handoko (2001) mengemukakan bahwa ada berbagai kondisi kerja yang sering menimbulkan stres bagi karyawan, antara lain:

- a. Tekanan waktu
- b. Beban kerja yang berat
- c. Lingkungan politik yang kurang stabil di suatu negara
- d. Kualitas supervisi yang buruk
- e. Otoritas yang belum cukup untuk bertanggung jawab
- f. Ambiguitas peran
- g. Konflik antar individu dan kelompok
- h. Perbedaan nilai karyawan dan perusahaan
- i. Frustrasi
- j. Umpan balik kinerja yang kurang memadai

Stres karyawan dapat juga disebabkan oleh beberapa faktor diluar instansi atau biasa disebut "*off-the-job*" meliputi 3 faktor yaitu :

- a. Keuangan atau finansial
- b. Masalah pribadi seperti keluarga, anak, pasangan atau perceraian.
- c. Masalah fisik misalnya sakit yang parah

## 5. Aspek *Work Stress*

*Work stress* memiliki empat aspek menurut Braham (Viakarisma, 2010), yaitu:

### a. Aspek fisiologis

Hal ini terjadi karena tekanan yang diterima individu dari luar seperti tekanan darah tinggi dan serangan jantung, gangguan pencernaan, gangguan tidur, nyeri pinggang, gangguan tidur, ketegangan bahu dan leher.

### b. Aspek kepribadian

Perubahan emosi akibat adanya tekanan dari luar seperti ketakutan dan kegelisahan, kesedihan yang berlebihan, tangisan dan depresi sederhana, ketegangan, agresi terhadap orang lain, dan sedikit perubahan suasana hati.

### c. Aspek kognitif

Perubahan kemampuan berpikir seseorang akibat dari tekanan eksternal seperti mudah lupa karena daya ingat yang menurun, kesulitan dalam mengambil keputusan konsentrasi menurun dan gemar melamun.

d. Aspek interpersonal

Perubahan individu dalam menjalin hubungan dengan orang lain akibat dari tekanan eksternal individu seperti menurunnya tingkat kepercayaan pada orang lain, sering acuh dan mendiamkan individu lain, selalu mencari masalah dengan orang, mengisolasi diri dari dunia luar dan mudah menyalahkan orang lain.

### C. Kerangka Berpikir

*Workload* sebagai *stressor* bagi para karyawan di lingkungan kerja yang dapat mengakibatkan dampak bagi para karyawan itu sendiri salah satunya adalah *workstress*. *Workload* atau tekanan kerja yang akan diterima oleh semua tenaga kerja atau individu yang bekerja di organisasi, instansi pemerintah atau perusahaan mulai dari tugas yang menumpuk, *double job* yang berat dan banyak, *jobdesk* yang dikerjakan tidak sesuai, adanya tugas tambahan yang diberikan, penghasilan atau gaji yang tidak sesuai dengan *jobdesk* karyawan dan juga tenggat waktu yang sudah ditentukan dalam menyelesaikan tugas, hal ini menjadi penyebab *work stress* pada karyawan. Menurut penelitian Maharani dan Budianto (2019) mengatakan terdapat pengaruh langsung antara *workload* terhadap *work stress* para perawat dirawat inap karena *workload* yang berlebihan dan sulit. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi *workload* adalah faktor lingkungan fisik, dimana kondisi fisik lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan, efektivitas hasil kerja para karyawan seperti fasilitas, sarana dan prasarana hingga kenyamanan kantor dan salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya



*work stress* adalah *workload* yang berlebihan atau tinggi seperti banyaknya tugas yang diberikan dan tidak sesuai *jobdesk* karyawan dan waktu yang terbatas dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

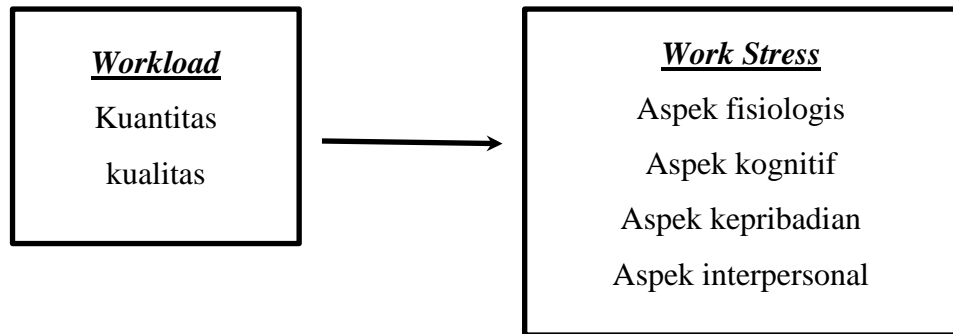
Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan yang mempunyai *workload* seperti *double job*, *jobdesk* yang dikerjakan tidak sesuai, adanya tugas tambahan yang diberikan, penghasilan atau gaji yang tidak sesuai dengan *jobdesk* karyawan dan juga tenggat waktu yang sudah ditentukan dalam menyelesaikan tugas dianggap merupakan salah satu penyebab munculnya *work stress* pada diri karyawan. *Workload* bisa terjadi kepada siapa saja yang sedang bekerja baik di instansi negeri maupun instansi swasta. Dampak dari *workload* yang bisa terjadi pada karyawan di lingkup lingkungan kerja adalah kualitas kerja yang menurun atau menurunnya kinerja karyawan, tingkat absensi yang tinggi karena sakit, dan keluhan klien perusahaan terhadap karyawan tersebut.

Dalam penelitian ini variabel *workload* menggunakan aspek yang dikemukakan oleh Schultz dan Schultz (2005) yang terdiri atas dua aspek yaitu beban kerja kuantitatif yang timbul akibat banyak atau sedikitnya tugas yang diberikan dan beban kerja kualitatif merupakan kondisi atau perasaan individu yang berhubungan dengan pekerjaan yang ditangani terlalu sulit sehingga karyawan merasa tidak berkemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut sehingga menyebabkan stres sedangkan *work stress* menggunakan aspek dari Braham (Viakarisma, 2010) yang terdiri atas empat aspek, yaitu aspek fisiologis merupakan tekanan dari luar yang berpengaruh

kepada fisik individu seperti gangguan tidur dan lain-lainnya, aspek kognitif merupakan perubahan kemampuan berpikir individu akibat tekanan yang diterima seperti mudah lupa dan lainnya, aspek kepribadian merupakan perubahan emosi akibat tekanan seperti ketakutan, gelisah dan lainnya, dan aspek interpersonal merupakan perubahan dalam berelasi dengan orang lain seperti menutup diri dan lainnya.

Aspek *workload* diatas dapat mempengaruhi *work stress* bagi karyawan maupun sebaliknya seperti banyak atau sedikitnya pekerjaan yang diterima karyawan dengan waktu penyelesaiannya yang terbatas, karyawan kesulitan dalam mengerjakan atau menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga karyawan merasa tidak mampu melakukan tugas tersebut dan tidak mau menggunakan kemampuan atau potensi yang dimiliki karena sulitnya pekerjaan yang diberikan. Akibat dari tingginya *workload* diterima karyawan dapat berpengaruh atau berdampak negatif pada diri karyawan itu sendiri seperti mudah lelah, munculnya gangguan tidur yang akan mengganggu aktifitas kerja, menurunnya daya ingat dan konsentrasi seperti mudah lupa dan sulit mengambil keputusan, gelisah dan takut akan *deadline* dari tugas yang diterima, menurunnya interaksi dengan orang sekitar dan menutup diri dari orang lain. Hal diatas sejalan dengan penelitian dari Sagala (2020) yang menyatakan bahwa *workload* yang tinggi akan berdampak negatif seperti gangguan tidur, gejala fisik seperti sakit kepala, mudah lelah, gejala kognitif, dan gejala psikologis yang akan menimbulkan *work stress* dan salah satu penyebab *work stress* menurut penelitian Sagala (2020) adalah *workload*

yang tinggi (kuantitas dan kualitas kerja yang tinggi). Hal ini dapat menimbulkan *work stress* kepada karyawan dikarenakan *stressor* yang cukup tinggi yaitu *workload*.



Gambar 1. Kerangka berpikir

#### D. Hipotesis

Berdasarkan deskripsi teori diatas, peneliti merumuskan hipotesis penelitian yaitu ada pengaruh antara *workload* terhadap *work stress* pada karyawan Kejaksaan Negeri Kota Samarinda.

