

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen penting dalam perusahaan (Boys & Wilcock, 2014). Keberadaan manusia sebagai sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi karena sumber daya manusia menunjang organisasi melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan dan peran nyata seperti yang dapat dilihat dalam setiap organisasi (Masharyono & Senen, 2015:120). Tingkat kompetisi yang tinggi akan memacu tiap perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan perhatian pada aspek sumber daya manusia (Nugroho, 2015:3). Tidak ada satu pun perusahaan yang bisa bertahan apabila perusahaan tersebut tidak memiliki sumber daya manusia yang bisa bekerja dengan baik dan maksimal (Senen, Sumiyati, & Masharyono, 2017:68). Sumber daya manusia yang baik akan membantu perusahaan dalam pencapaian tujuan yang telah direncanakan (Widyanata & Senen, 2016:48).

Tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan tidak terlepas dari permasalahan, baik dari dalam maupun dari luar perusahaan (Roni Amalia, Suwendra, & Bagia, 2016). Permasalahan yang berasal dari dalam perusahaan salah satunya yaitu kinerja karyawan. Kinerja karyawan pada dasarnya merupakan hasil yang dicapai dan prestasi yang dibuat di tempat kerja (Anitha, 2014), hal ini dapat dilihat dari segi kuantitas dan kualitas hasil kerja berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Reza, 2010). Kinerja karyawan sangat penting dalam menentukan efektivitas suatu organisasi (Selvanathan et al., 2016).

Keberhasilan atau kegagalan sebuah perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya tidak bisa dipisahkan dari kapasitas karyawan (pekerja) yang melakukan pekerjaan di perusahaan (Senen et al., 2017). Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan, sehingga berbagai kebijakan harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya (Murty & Hudiwinarsih, 2012). Hasil kinerja individu atau sebuah perusahaan sangat tergantung pada semua kebijakan organisasi, praktik, dan fitur desain perusahaan atau organisasi (Anitha, 2014).

Masalah kinerja karyawan masih menjadi topik penting dalam berbagai penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia, seperti penelitian terdahulu mengenai kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Ellinger, Ellinger, & Keller, 2003) (Khan, Nawaz, Aleem, & Hamed, 2012), *work-family conflict*, stres kerja dan kinerja karyawan (Netemeyer, Iii, & Pullig, 2005), karakteristik individu, kepuasan kerja dan kinerja karyawan (O. M. Karatepe, Uludag, & Menevis, 2006), karakteristik kerja, kondisi kerja dan kinerja karyawan (Kahya, 2007), *leader-member exchange*, hasil kerja dan kinerja karyawan (Wang, Law, & Chen, 2008), pengembangan karyawan dan kinerja karyawan (Hameed & Waheed, 2011), kepemimpinan transformasional dan kinerja karyawan (Atmojo, 2012), pelatihan dan kinerja karyawan (Elnaga & Imran, 2013), keterlibatan karyawan dan kinerja karyawan (Anitha, 2014), kompensasi dan kinerja karyawan (Hameed, Ramzan, Zubair, Ali, & Arslan, 2014), karakteristik kepribadian, budaya organisasi, kualitas kehidupan kerja dan kinerja karyawan (Sukma, Haryono, & Wulan, 2016), kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan (Juliandiny, Senen, & Sumiyati, 2016), *burnout* dan kinerja karyawan (Virgolino, Coelho, & Ribeiro, 2017).

Data dari hasil penelitian mengenai kinerja karyawan di Indonesia menunjukkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Gardjito, Al Musadieg, & Nurtjahjono, 2014), kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan (Setiawan & Dewi, 2014), budaya organisasional dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Kosasih & Sutanto, 2014), *reward* dan *punishment* berpengaruh secara simultan signifikan terhadap kinerja karyawan (Nugroho, 2015), mutasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Rosa, 2017).

Permasalahan mengenai kinerja karyawan terjadi pada bidang industri seperti jasa dan manufaktur. Industri jasa seperti instansi pemerintahan (Yasin, Haryono, & Paramita, 2016), perusahaan akuntan publik (Chen & Silverthorne, 2008), perhotelan (Karatepe, 2013; Siengthai & Pila-Ngarm, 2016), perbankan (Crossman & Zaki, 2003; Niazi & Hassan, 2016), bidang kesehatan (Al-ahmadi,

2009; Nabirye, Brown, Pryor, & Maples, 2011), *joint ventures* (Wong, Wong, & Wong, 2015), industri garment (Rahman, Hussain, & Haque, 2013).

Saat ini, kinerja tenaga kesehatan juga merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan pembangunan kesehatan (Posuma, 2013). Tenaga medis mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan (Mudayana, 2010), karena tenaga medis harus menanggapi kebutuhan pasien dengan cepat, dituntut untuk bekerja dengan hati-hati karena setiap kesalahan medis berbahaya bagi kehidupan pasien (Chou, Li, & Hu, 2014). Tercapainya suatu pelayanan rumah sakit yang baik salah satunya terletak pada kinerja tenaga kesehatan pada rumah sakit tersebut yaitu sebagai sumber daya manusia (Juliandiny et al., 2016).

Beberapa permasalahan kinerja karyawan pada bidang kesehatan di Indonesia terjadi di beberapa wilayah seperti di Rumah Sakit Ratumbusang Manado (Posuma, 2013), Rumah Sakit Umum Daerah Serang (Saefudin & Wahyuningsih, 2014), Rumah Sakit RK Charitas Palembang (Hanafi & Ony, 2016), Rumah Sakit Umum Salatiga (Wibowo & Putra, 2016), Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang (Riyanto, Dwiloka, & Aprilliyani, 2016), Rumah Sakit Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri (Sutarto, Joebagio, & Pawito, 2014), Rumah Sakit Umum Subang (Juliandiny et al., 2016), RSUD Kota Semarang (Budi Hasiolan & Reniyati, 2017), dan Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado (Mailool, Pondaag, & Lolong, 2017).

Klinik Alinda Husada merupakan klinik umum dan keperawatan yang memiliki cukup banyak pelayanan kesehatan, seperti pelayanan poli spesialis anak, pelayanan poli spesialis kandungan, pelayanan IGD, pelayanan rawat inap, pelayanan poli spesialis bedah, pelayanan poli spesialis penyakit dalam, radiologi, laboratorium, USG dan EKG. Beragam pelayanan yang disediakan oleh Klinik Alinda Husada tentunya membutuhkan kinerja terbaik dari para karyawannya. Kinerja yang baik dapat diketahui dengan melakukan penilaian pada karyawan sesuai dengan standar-standar yang telah ditetapkan. Klinik Alinda Husada memiliki 9 kriteria penilaian kerja bagi karyawan. Berikut ini pada Tabel 1.1 menunjukkan indikator atau kriteria penilaian kerja dalam Klinik Alinda Husada pada tahun 2017.

**TABEL 1.1**  
**STANDAR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN**  
**KLINIK ALINDA HUSADA**

No.	Indikator Penilaian	Klasifikasi Nilai				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Buruk
1.	(5S) Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun	5	4	3	2	1
2.	Keramahan	5	4	3	2	1
3.	Kedisiplinan (Aturan Kerja)	5	4	3	2	1
4.	Pelaksanaan SOP	5	4	3	2	1
5.	Standar Pelayanan	5	4	3	2	1
6.	Kerapihan Lingkungan	5	4	3	2	1
7.	Kebersihan Lingkungan	5	4	3	2	1
8.	Keseharian dan Ketaatan	5	4	3	2	1
9.	Kecepatan dalam Bertugas	5	4	3	2	1

Sumber : Bagian *Human Resource Development* (HRD) Klinik Alinda Husada tahun 2017

Keterangan :

Nilai Mutu = 5 - 1

Angka Mutu = A -E

Berdasarkan uraian Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa Klinik Alinda Husada memiliki sembilan kategori dalam menilai kinerja karyawannya. Nilai mutu yang ditetapkan menjadi tolak ukur perusahaan dalam menilai dan mengevaluasi kinerja karyawan. Berikut ini pada Tabel 1.2 menunjukkan hasil penilaian kinerja karyawan pada tahun 2014-2018.

**TABEL 1.2**  
**PENILAIAN KINERJA KARYAWAN**  
**KLINIK ALINDA HUSADA BANTEN TAHUN 2014-2017**

No.	Klasifikasi Nilai	Tahun				
		2014	2015	2016	2017	2018
1.	Sangat Baik	4	2	0	0	0
2.	Baik	22	17	15	16	14
3.	Cukup	17	24	30	31	36
4.	Kurang	2	6	7	13	17
5.	Buruk	0	0	0	3	2
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>63</b>	<b>69</b>

Sumber : Hasil pengolahan data dari bagian *Human Resource Development* Klinik Alinda Husada.

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan data hasil penilaian kinerja pada karyawan Klinik Alinda Husada yang relatif mengalami penurunan pada tahun 2014-2018. Pada klasifikasi nilai sangat baik pada tahun 2014 diperoleh sebanyak

4 orang, sedangkan pada tahun 2016 dan 2017 tidak ada yang memperoleh nilai sangat baik. Untuk klasifikasi nilai baik juga terus menurun, pada tahun 2014 berjumlah 22 orang, 2015 berjumlah 17 serta tahun 2016 kembali menurun dengan jumlah 15 orang. Sedangkan untuk klasifikasi nilai cukup mengalami kenaikan pada tahun 2017 sejumlah 31 orang karena berkurangnya jumlah klasifikasi nilai baik dan sangat baik. Nilai kurang terus mengalami peningkatan selama 5 tahun terakhir dengan jumlah terbanyak 17 orang pada tahun 2018. Serta terdapat 3 orang yang memperoleh nilai buruk pada tahun 2017. Menurunnya hasil penilaian kerja menunjukkan bahwa karyawan belum bekerja secara maksimal dan profesional.

Menurunnya kinerja karyawan juga dapat ditunjukkan dengan kurangnya tingkat kedisiplinan karyawan dalam pelaksanaan tugas ditandai dengan tingginya tingkat pelanggaran karyawan (Y. Wahyuni & Senen, 2016). Berikut ini pada Tabel 1.3 menunjukkan rekapitulasi jumlah karyawan yang menerima teguran berupa surat peringatan karena kurangnya kedisiplinan pada tahun 2014-2018.

**TABEL 1.3**  
**PELANGGARAN KEDISIPLINAN KERJA KARYAWAN KLINIK**  
**ALINDA HUSADA BANTEN TAHUN 2014-2017**

No	Surat Peringatan	2014	2015	2016	2017	2018
	Tahun					
1	Surat Peringatan	2	1	3	11	10
2	Surat Peringatan 1	7	1	4	2	3
3	Surat Peringatan 2	1	3	4	0	4
4	Surat Peringatan 3	2	0	3	1	2
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>19</b>

Sumber : Hasil pengolahan data dari bagian *Human Resource*

*Development Klinik Alinda Husada*

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui jumlah penerima surat peringatan sejak tahun 2014 sampai 2018 mengalami fluktuatif. Penerima surat peringatan 1 banyak terdapat pada tahun 2014 dengan jumlah 7 orang karyawan. Pada tahun 2016 terdapat jumlah tertinggi penerima surat peringatan 3 yaitu sebanyak 3 orang. Sedangkan untuk tahun 2017 terdapat 11 karyawan yang menerima surat peringatan, serta penerima surat peringatan 2 mengalami penurunan pada tahun 2017. Karyawan yang menerima surat peringatan melakukan kesalahan atau pelanggaran dalam kedisiplinan seperti tidak hadir pada saat jam kerja berulang kali, melakukan keterlambatan dalam bekerja lebih dari 150 menit perbulan sesuai

SABILA NUR IZZATI, 2019

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN KLINIK ALINDA HUSADA DI BANTEN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dengan peraturan perusahaan, korupsi waktu kerja, meninggalkan tugas pada saat jam pelayanan, tidak jujur dalam bekerja, dan mangkir dari tugas dan kewajiban yang diberikan.

Permasalahan kinerja jika dibiarkan akan menimbulkan dampak buruk terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan, sehingga kinerja yang diharapkan tidak akan mampu dicapai (Roni Amalia et al., 2016). Teori yang digunakan untuk mengatasi permasalahan kinerja yaitu pendekatan manajemen sumber daya manusia (Mathis & Jackson, 2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi (Mathis & Jackson, 2011).

Terdapat tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja yaitu 1) faktor individu: kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang 2) faktor psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja 3) faktor organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*) (Gibson, 1987). Menurut penelitian terdahulu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu stres kerja, lingkungan kerja (Roni Amalia et al., 2016; Kusuma, 2014; Firda Widiawati, 2016), iklim organisasi (Abdillah & Anita, 2016), kepuasan kerja (Atmojo, 2012), kompensasi (Hameed et al., 2014), beban kerja (Mudayana, 2010; Kusuma, 2014).

Stres kerja menyebabkan kinerja karyawan tidak tercapai akibat adanya permasalahan lingkungan, konflik kerja, dan beban kerja yang tinggi (Luthans, 2012). Stres kerja disebabkan oleh reaksi fisik dan mental terhadap perubahan yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak terduga, yang mengancam karyawan secara emosional maupun fisik (Demir & Altuntas, 2016). Stres kerja tidak hanya menjadi masalah karyawan tetapi juga menjadi masalah organisasi (Sharma & Singh, 2016). Permasalahan stres kerja telah diakui sebagai masalah kesehatan kerja yang perlu diperhatikan, dan ditemui di setiap pekerjaan (Wickramasinghe, 2016), serta dapat dialami oleh setiap orang pada setiap aspek kehidupan (Triantoro, Othman, & Muhammad, 2011). Penelitian mengatakan bahwa stres

kerja memberikan pengaruh negatif terhadap produktivitas dan kinerja karyawan (Yang, Ju, & Lee, 2016).

Kondisi stres terjadi karena timbulnya kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional yang berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk (Kusuma, 2014). Stres kerja dapat terjadi akibat beberapa faktor yang mempengaruhi, seperti konflik peran, beban kerja, pengembangan karir, ambiguitas peran, kurangnya imbalan keuangan, tidak fleksibel dalam jam kerja, masalah-masalah pribadi, kontrol rendah di atas lingkungan kerja, *job insecurity*, dan *role overload* (Abu, Fathoni, & Malik, 2018; Naqvi, S. M. H., Khan, M. A., Kant, A. Q., and Khan, 2013; Khattak, Quarat-Ul-Ain, & Iqbal, 2013; Michael, Court, & Petal, 2009; Leung, Chan, & Dongyu, 2011).

Stres kerja menunjukkan beberapa gejala yang dialami oleh karyawan, seperti gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku (Terry Beehr & John Newman (2009). Gejala perilaku dapat terlihat dengan munculnya pengurangan produktivitas, keterlambatan, ketidakhadiran, *turn over*, perubahan kebiasaan makan, gelisah dan gangguan tidur (Robbin & Judge, 2013). Indikasi adanya stres kerja dapat diketahui dari kurangnya pengoptimalan waktu yang dapat dilihat dari rendahnya kehadiran karyawan dan kurangnya ketepatan waktu seorang karyawan dalam bekerja (Y. Wahyuni & Senen, 2016). Berikut ini pada Tabel 1.4 menunjukkan rekapitulasi ketidakhadiran karyawan serta keterlambatan tahun 2016 dan 2017.

**TABEL 1.4**  
**REKAPITULASI TINGKAT KETIDAKHADIRAN KARYAWAN KLINIK**  
**ALINDA HUSADA BANTEN TAHUN 2016-2017**

Bulan	2016			2017		
	Sakit	Tidak ada Keterangan	Jumlah Lambat Per-Menit	Sakit	Tidak ada Keterangan	Jumlah Lambat Per-Menit
Januari	0	0	934	0	0	3.028
Februari	2	19	1.379	6	0	2.414
Maret	1	13	974	23	0	2.491
April	0	0	1.241	0	5	1.955
Mei	0	0	1.260	3	7	2.311
Juni	1	8	1.226	2	4	1.699
Juli	2	11	1.335	7	17	3.923
Agustus	5	5	652	0	0	2.554

SABILA NUR IZZATI, 2019

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN KLINIK ALINDA HUSADA DI BANTEN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Bulan	2016			2017		
	Sakit	Tidak ada Keterangan	Jumlah Lambat Per-Menit	Sakit	Tidak ada Keterangan	Jumlah Lambat Per-Menit
Sepetember	0	21	760	3	27	2.531
Oktober	0	0	1.550	0	0	2.884
November	0	16	2.225	0	0	3.505
Desember	0	15	1.438	0	0	3.520
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>108</b>	<b>14.974</b>	<b>44</b>	<b>60</b>	<b>32.815</b>

Sumber : Hasil pengolahan data dari bagian *Human Resource Development* Klinik Alinda Husada

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan tingkat absensi dan keterlambatan yang tinggi di tahun 2016 pada bulan September sebanyak 21 orang tidak hadir tanpa keterangan. Pada tahun 2016 juga terdapat jumlah keterlambatan per-menit yang tinggi pada bulan November sebanyak 2.225 menit. Sedangkan untuk tahun 2017 karyawan tidak hadir tanpa keterangan dengan jumlah tertinggi ada pada bulan September sebanyak 27 orang, dan jumlah lambat per-menit tertinggi ada pada bulan Juli sebanyak 3.923 menit. Karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan menunjukkan bahwa karyawan kurang disiplin dalam bekerja. Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa persentase keterlambatan dan ketidakhadiran karyawan meningkat dari tahun 2016 sampai tahun 2017.

Salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah beban kerja. Pekerjaan yang dilakukan karyawan dapat memberikan beban tersendiri bagi pelakunya baik secara fisik, mental, maupun sosial dan berdampak pada kinerja manusia serta pengolahan informasi (Ariani, Suparman, & Agusdin, 2017; Kusuma, 2014). Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Linda selaku *Human Resources Departement* pada Klinik Alinda Husada di Banten pada tanggal 14 Agustus 2018 jam 10.00 WIB terdapat beberapa karyawan yang memiliki tugas ganda dalam pekerjaannya, seperti perawat yang juga merangkap sebagai staff keuangan, dan staff laboratorium yang merangkap tugas sebagai staff radiologi. Selain itu terdapat pula shift/kerja malam bagi perawat dan pelayanan medis. Shift malam serta tugas/peran ganda seringkali menyebabkan kelelahan bagi para karyawan akibat dari beban kerja yang berlebihan (Munandar, 2011:381).

Beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan

SABILA NUR IZZATI, 2019

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN KLINIK ALINDA HUSADA DI BANTEN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kebosanan dan rasa monoton (Sitepu, 2013). Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Widiawati et al., 2016).

Berdasarkan penjelasan alternatif solusi untuk masalah di atas maka diambil solusi untuk meningkatkan kinerja karyawan, yaitu stres kerja dan beban kerja. Dengan meminimalisir terjadinya stres kerja pada karyawan dan memberikan beban kerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Alasan solusi tersebut dipilih yaitu pertama dengan pemberian beban kerja yang efektif oleh perusahaan diharapkan perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri (Adityawarman, 2015). Kedua, dengan meminimalisir terjadinya stres kerja pada karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik untuk dapat mencapai tujuan perusahaan (Utomo, Rahadhini, & Suddin, 2017). Diharapkan dengan meminimalisir tingkat stres kerja, serta beban kerja yang sesuai karyawan akan lebih bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sumber daya manusia yang kompeten, mempunyai kinerja yang baik yang dapat menunjang keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan (Yugusna, Fathoni, & Haryono, 2016). Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan, sehingga berbagai kebijakan harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya (Murty & Hudiwinarsih, 2012). Menurunnya kinerja karyawan tentu akan menghambat perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu stres kerja, lingkungan kerja (Roni Amalia et al., 2016; Kusuma, 2014; Firda widiawati, 2016), iklim organisasi (Abdillah & Anita, 2016), kepuasan kerja (Atmojo, 2012), kompensasi (Hameed et al., 2014), beban kerja (Mudayana, 2010; Kusuma, 2014), hubungan interpersonal, durasi kerja dan kontribusi dan peraturan (Latif, Baloch, & Shahibzada, 2016),

kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi (Mathis & Jackson, 2011).

Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan meminimalisir potensi stres kerja pada karyawan agar karyawan merasa aman dan nyaman dalam bekerja, memberikan beban kerja yang sesuai agar karyawan tidak merasa jenuh dan dapat melaksanakan tugas serta tanggungjawabnya dengan lebih baik.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka tema sentral dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

**Permasalahan yang terjadi pada Klinik Alinda Husada adalah menurunnya kinerja karyawan, hal ini diindikasikan dengan terjadinya penurunan penilaian hasil kerja pada karyawan Klinik Alinda Husada, tingginya tingkat ketidakhadiran karyawan dalam beberapa tahun terakhir serta meningkatnya jumlah penerima surat peringatan pada karyawan. Dengan meminimalisir tingkat stres kerja dan memberikan beban kerja yang sesuai pada karyawan Klinik Alinda Husada, diharapkan karyawan akan bersemangat dalam bekerja dan juga lebih bertanggung jawab pada tugas-tugas yang dibebankan guna mencapai tujuan perusahaan.**

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran beban kerja karyawan di Klinik Alinda Husada Banten
2. Bagaimana tingkat stres kerja karyawan di Klinik Alinda Husada Banten
3. Bagaimana tingkat kinerja karyawan di Klinik Alinda Husada Banten
4. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan di Klinik Alinda Husada Banten
5. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Alinda Husada Banten

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil temuan empiris mengenai pengaruh beban kerja terhadap

stres kerja serta implikasinya terhadap kinerja karyawan, yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran beban kerja karyawan di Klinik Alinda Husada Banten
2. Untuk mengetahui tingkat stres kerja karyawan di Klinik Alinda Husada Banten
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan di Klinik Alinda Husada Banten
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan di Klinik Alinda Husada Banten
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Alinda Husada Banten

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaca maupun bagi peneliti, diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan mampu memperluas kajian ilmu mengenai sumber daya manusia, melalui pendekatan dan metode yang digunakan mengenai pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan implikasinya terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada Klinik Alinda Husada Banten untuk menjadi pertimbangan dalam memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan dengan menggunakan solusi beban kerja dan memperhatikan stres kerja karyawan.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi informasi dan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan implikasinya terhadap kinerja karyawan.

**SABILA NUR IZZATI, 2019**

***PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN KLINIK ALINDA HUSADA DI BANTEN***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)