

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Grand Theory*

Grand theory merupakan kerangka konseptual yang komprehensif, dihasilkan dari pemikiran mendalam para ahli, dan menjadi landasan bagi pengembangan teori-teori spesifik. Penelitian ini menggunakan *Expetancy theory* sebagai dasar dari *grand theory*. *Expetancy theory* yang pertama kali diusulkan oleh Victor Vroom pada tahun 1964, mengasumsikan bahwa individu akan memilih perilaku yang mereka yakini akan menghasilkan hasil yang paling diinginkan.. Teori ekspektasi, yang diusulkan oleh Victor H. Vroom pada tahun 1964, menunjukkan bahwa motivasi adalah kombinasi dari tiga faktor: keyakinan individu bahwa upaya akan mengarah pada kinerja yang diinginkan, hubungan yang dirasakan antara kinerja dan mencapai hasil tertentu, dan nilai yang ditempatkan individu pada hasil tersebut.

Expetancy theory adalah hasil dari keyakinan seseorang bahwa upaya yang maksimal akan menghasilkan kinerja yang maksimal dan upaya yang minimal akan menghasilkan kinerja yang minim, pelaksanaan upaya ini untuk mencapai hasil yang diharapkan, dan keinginan seseorang untuk mencapai hasil yang terbaik untuk diri mereka sendiri.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Edy (2009) Konsep manajemen sumber daya manusia yang modern menuntut pemahaman yang mendalam tentang perilaku manusia untuk mencapai pengelolaan karyawan yang efektif. Untuk mencapai hal ini, manajemen sumber daya manusia membutuhkan pemahaman tentang perilaku manusia serta kemampuan untuk mengelolanya. Sumber daya manusia (SDM) semakin penting dalam kehidupan organisasi publik karena merupakan komponen penting dalam meningkatkan kinerja organisasi publik. Selain itu, sumber daya lain, seperti teknologi canggih, tidak dapat menggantikan peran ini. karena fungsi dan tanggung jawab utamanya lebih berkaitan dengan pengambilan keputusan, fasilitasi kebijakan, dan regulasi. Pemerintah tidak lagi bertanggung jawab atas semua peran yang terkait dengan pasokan barang dan jasa publik, karena ilmu administrasi publik telah maju. Jenis penentuan peran ini terjadi sejalan dengan perkembangan ini.

Menurut Susan (2019) MSDM mengacu pada pendayagunaan manusia untuk menyelesaikan tugas dengan cara yang paling efektif dan efisien untuk mencapai tujuan

Penulis membuat kesimpulan bahwa, manajemen sumber daya manusia harus dilihat sebagai perluasan dari manajemen sumber daya manusia. Untuk mencapainya, manajemen sumber daya manusia membutuhkan pemahaman dan kemampuan untuk mengelola perilaku manusia.

b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan produktivitas karyawan secara etis dan bertanggung jawab demi mencapai tujuan organisasi. Goffar (2020) menyatakan Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan demi mencapai tujuan organisasi. Iskarim (2017) Untuk mencapai tujuan organisasi, manajemen sumber daya manusia fokus pada akuisisi, pengembangan, dan pemanfaatan tenaga kerja secara optimal.

c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Luther (2019), ada beberapa fungsi manajemen yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia, yaitu :

1) Perencanaan

Perencanaan adalah menetapkan program kepegawaian untuk merencanakan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan membantu mencapai tujuan mereka.

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dalam bagan organisasi dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi. Karena organisasi hanyalah alat untuk mencapai tujuan.

3) Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan yang memotivasi karyawan untuk bekerja sama dan bekerja dengan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

4) Pengendalian

Pengendalian merupakan fungsi manajemen yang bertujuan untuk memastikan bahwa aktivitas organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Tindakan korektif akan diambil jika terjadi penyimpangan.

5) Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan orientasi, dan induksi karyawan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan. Beberapa hal yang termasuk dalam pengadaan adalah:

- a) Analisis pekerjaan adalah proses mengumpulkan informasi tentang suatu pekerjaan untuk mengetahui uraian (deskripsi) dan persyaratan (persyaratan) yang diperlukan untuk menyelesaikannya.
- b) Proses memodifikasi kebutuhan terhadap ketersediaan sumber daya manusia yang diantisipasi baik di dalam maupun di luar perusahaan untuk jangka waktu tertentu dikenal sebagai perencanaan sumber daya manusia.
- c) Rekrutmen adalah proses untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia untuk mengisi posisi tertentu dalam organisasi.
- d) Seleksi sumber daya manusia adalah proses memilih tenaga kerja yang tepat untuk memenuhi kebutuhan perusahaan.

- e) Penempatan sumber daya manusia adalah proses penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan mereka.

6) Pengembangan

Meningkatkan keterampilan staf melalui pendidikan dan pelatihan.

7) Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian jasa langsung atau tidak langsung, seperti uang atau barang, kepada pekerja sebagai imbalan atas jasa mereka kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak.

8) Pengintegrasian

Persyaratan tenaga kerja dan kepentingan perusahaan harus digabungkan untuk mendorong kerja sama yang damai dan saling menguntungkan.

9) Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk mempertahankan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan kesetiaan karyawan sehingga mereka tetap bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dicapai melalui program kesejahteraan yang didasarkan pada kebutuhan sebagian besar pegawai dan pendidik serta pedoman untuk konsistensi internal dan eksternal.

10) Kedisiplinan

Fungsi MSDM yang paling penting adalah kedisiplinan, yang sangat penting untuk mencapai tujuan karena tanpa disiplin yang baik, sulit mencapai tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mematuhi undang-undang dan peraturan sosial di institusi pendidikan.

11) Pemberhentian

Berhenti bekerja adalah ketika hubungan kerja seseorang dengan perusahaan berakhir. Faktor-faktor seperti keinginan pegawai, keinginan institusi pendidikan, kontrak kerja berakhir, atau pensiun adalah penyebab pemecatan ini. Undang-undang No. 12 tahun 1964 mengatur pelepasan ini.

2.1.3 Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di tempat kerja seorang pekerja yang dapat mempengaruhi bagaimana mereka melakukan tugas yang diberikan, misalnya : keamanan, kebersihan, Kenyamanan, fasilitas yang memadai, dan lain-lain. Tempat di mana karyawan melakukan pekerjaan sehari-hari dikenal sebagai lingkungan kerja Putra (2019).

Menurut Sedarmayati (2013) Lingkungan kerja seseorang terdiri dari semua peralatan, persediaan, dan pengaturan yang mereka gunakan, serta metode dan pengaturan kerja mereka, apakah itu dilakukan sendiri atau bersama orang lain.

Menurut Rizal (2019) Lingkungan kerja mencakup segala aspek yang dapat mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan, mulai dari desain fisik tempat kerja hingga hubungan antar karyawan. Lingkungan kerja yang sehat dan aman akan meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja

Sedarmayanti (2012) menyebutkan beberapa komponen yang mempengaruhi lingkungan kerja, seperti :

1) Penerangan/Cahaya

Penerangan atau cahaya sangat bermanfaat bagi keselamatan dan kelancaran karyawan, jadi pimpinan perusahaan harus memperhatikan apakah ada penerangan di tempat kerja seseorang agar karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan nyaman dan menyenangkan. Ketidakjelasan cahaya menyebabkan pekerjaan menjadi lebih lambat dan banyak kesalahan, yang pada akhirnya menyebabkan penurunan efisiensi.

2) Suhu Udara

Makhluk hidup membutuhkan gas oksigen untuk berfungsi, yaitu untuk fungsi metabolisme. Ketika udara menjadi kurang teroksigenasi dan digabungkan dengan gas atau bau, udara di sekitarnya dianggap tidak bersih. Untuk membuat udara lebih sejuk dan segar, seseorang yang bekerja dapat mempercepat pemulihan kondisi kesehatannya.

3) Suara Bising

Kebisingan, atau bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga, adalah salah satu populasi yang cukup menantang bagi para pakar untuk mengatasinya. Suara yang terjadi di lingkungan kerja dapat mengganggu konsentrasi karyawan, merusak

pendengaran, dan menyebabkan kesalahan komunikasi. Karena itu, karyawan harus tetap tenang dan tetap fokus saat bekerja.

4) Dekorasi/Tata Ruang

Sangat penting bagi seseorang karyawan untuk memiliki tempat kerja yang indah dan nyaman. Dibutuhkan ruang kerja yang baik dengan penempatan yang baik, desain yang sesuai dan perlengkapan mumpuni untuk membuat ruang kerja lebih nyaman bagi karyawan dan meningkatkan semangat mereka untuk bekerja.

5) Hubungan Karyawan

Memiliki lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan yang didukung oleh fasilitas yang memadai dan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, dan bawahan akan membantu meningkatkan kinerja karyawan.

c. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017) beberapa indikator dari lingkungan kerja yaitu:

- 1) Penerangan
- 2) Suhu udara
- 3) Sirkulasi udara
- 4) ukuran ruang kerja
- 5) Tata letak ruang kerja
- 6) Kebersihan
- 7) Suara bising

8) Peralatan Kerja

Berikut adalah penjelasan dari teori di atas:

1) Penerangan

Penerangan yang memenuhi kebutuhan kerja akan memberikan dampak yang baik untuk pekerjaan karena dapat menjaga mata supaya tidak cepat lelah karena penerangan yang tidak silau.

2) Suhu Udara

Suhu udara yang ideal untuk ruang kerja adalah suhu yang sejuk dan tidak menyebabkan pekerja merasa kedinginan atau kepanasan pada saat melakukan aktivitas.

3) Sirkulasi Udara

Sirkulasi udara yang baik akan membuat ruang kerja lebih baik untuk pengeluaran udara panasnya.

4) Ukuran Ruang Kerja

Ruang kerja yang tidak kekecilan ataupun kebesaran adalah yang paling pas untuk membuat kerja nyaman dan semangat.

5) Tata Letak Ruang Kerja

Ruang kerja yang tertata rapi serta di pisah-pisah sesuai dengan bidangnya akan menambah efisiensi kerja karyawan pada saat melakukan kegiatan administrasi atau produksi.

6) Kebersihan

Ruangan yang bersih akan membuat karyawan nyaman pada saat bekerja

7) **Suara Bising**

Ruangan kerja yang tidak bising akan membuat karyawan fokus untuk melakukan pekerjaannya.

8) **Peralatan Kerja**

peralatan yang modern dan memenuhi kebutuhan karyawan pada saat melakukan pekerjaan akan menambah efisiensi kerja dan semangat kerja di suatu Perusahaan

2.1.4 **Beban Kerja**

a. **Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja menunjukkan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh suatu organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu, seperti jam kerja, tekanan kerja, atau tanggung jawab atas pekerjaan, sedangkan beban kerja juga menunjukkan tingkat kesulitan dan keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Proses atau kegiatan yang terlalu banyak dapat dianggap sebagai beban kerja, yang dapat menyebabkan ketegangan. Ini dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan karena tingkat keahlian yang berlebihan, kecepatan kerja yang berlebihan, atau volume kerja yang berlebihan.

Koesomowidjojo (2017) Setiap tugas yang ditugaskan kepada sumber daya manusia dengan tenggat waktu penyelesaian disebut sebagai beban kerja.

Sunyoto (2017), Prosedur atau aktivitas berlebihan yang dapat menyebabkan ketegangan disebut beban kerja. Ini dapat menyebabkan penurunan

kinerja karyawan karena tingkat kesulitan yang terlalu tinggi, efisiensi kerja yang kurang baik, atau volume kerja yang terlalu banyak, antara lain.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Eni (2021) Faktor–faktor yang mempengaruhi Beban Kerja :

1) Faktor eksternal, yaitu :

a) Beban yang berasal dari luar

Tugas - Tugas fisik meliputi stasiun kerja, ruang kerja, tata letak ruang kerja, peralatan dan fasilitas, keadaan kerja, sikap kerja, dan tugas psikologis. Tugas-tugas ini juga mencakup kerumitan pekerjaan, termasuk tingkat kesulitan dan kewajiban terkait.

b) Organisasi kerja

Jam kerja, istirahat, shift, kerja malam, skala gaji, model struktur organisasi, serta delegasi wewenang dan tugas.

c) Lingkungan kerja

tempat kerja fisik, tempat kerja kimiawi, tempat kerja biologis, dan tempat kerja psikologis.

2) Faktor internal

berasal dari luar tubuh itu sendiri. Faktor internal yang mempengaruhi reaksi beban kerja termasuk Faktor psikologis (seperti motivasi, persepsi, keyakinan, keinginan, dan pemenuhan) dan somatik (seperti jenis kelamin, usia, ukuran tubuh, pola makan, dan masalah kesehatan).

c. Pengukuran Beban Kerja

Eni (2021) Berdasarkan kuantitas pekerjaan yang perlu dilakukan dalam setahun, pengukuran beban kerja digunakan untuk menentukan efektivitas dan efisiensi organisasi. Ada 3 kategori utama pengukuran beban kerja, tetapi umumnya mereka dilakukan dengan berbagai cara, Tiga kategori tersebut yaitu :

1) Pengukuran subjektif

pengukuran berdasarkan laporan dari karyawan dan penilaian beban kerja mereka selama tugas tertentu. Skala penilaian, sering disebut skala penilaian, biasanya digunakan untuk pengukuran semacam ini.

2) Pengukuran kinerja

Semacam evaluasi kinerja yang dikenal sebagai penilaian kinerja yang diukur waktu mengukur seberapa cepat tugas diselesaikan oleh karyawan yang memenuhi syarat di ruang kerja yang ditentukan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

3) Pengukuran fisiologis

Pengukuran yang menganalisis respons fisik tubuh seperti gerakan mata dan aktivitas otot untuk menilai tingkat beban kerja yang dialami seseorang.

d. Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017) indikator beban kerja diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan berarti seberapa paham seorang karyawan dengan tugas dan lingkungan kerjanya. Misalnya, pekerja produksi pasti sudah tahu cara mengoperasikan mesin.

2) Penggunaan Waktu Kerja

Kurangnya konsistensi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di banyak organisasi menyebabkan inefisiensi dalam pengelolaan waktu kerja.

3) Target yang Harus Dicapai

Ada korelasi yang cukup besar antara jumlah pekerjaan yang dialokasikan kepada karyawan dan target kinerja yang ditetapkan oleh organisasi. Rasa beban karyawan meningkat dengan tenggat waktu yang lebih pendek atau kesenjangan yang lebih besar antara jumlah waktu yang dialokasikan dan tuntutan tugas.

2.1.5 Stress Kerja

a. Pengertian stres Kerja

stres kerja adalah keadaan dimana emosi dan pikiran seorang karyawan terganggu karena lingkungan kerja dan beban yang dihadapi saat melakukan suatu aktivitas di organisasi atau perusahaannya. Stres kerja adalah reaksi tubuh dan pikiran kita sebagai karyawan saat perusahaan meminta kita melakukan sesuatu. Ini

muncul dari interaksi karyawan dengan pekerjaan mereka serta dari menahan diri untuk melakukan tugas normal mereka. Jadi, Anda dapat mengalami ketidakpuasan di tempat kerja dan penurunan kinerja sebagai akibat dari situasi stres ini Lukito Leonardo Hendy (2018).

Menurut Hasibuan (2013:204), stres kerja adalah kondisi stres yang memengaruhi perasaan, perspektif, dan kesejahteraan seseorang.

Menurut Mangkunegara (2013:157), stres kerja adalah ketegangan yang dirasakan karyawan saat bekerja. Emosi yang tidak stabil, sensasi yang tidak stabil, kesepian, kesulitan tidur, merokok berlebihan, kesulitan rileks, kekhawatiran, ketegangan, kegugupan, tekanan darah tinggi, dan masalah pencernaan adalah indikator stres terkait pekerjaan.

b. Jenis - Jenis stres Kerja

Meskipun stres yang berkaitan dengan pekerjaan dianggap memiliki efek negatif, beberapa jenis stres memiliki efek positif, berikut ini adalah jenis – jenis stres kerja menurut Dewi (2012) dibagi menjadi 4, yaitu :

1) *Eustress*

Kondisi stres yang menimbulkan stimulus sehingga memiliki efek bagi seorang individu yang mengalaminya, sebagai contoh seperti tantangan tekanan waktu, tanggung jawab yang memberikan stimulus positif bagi tiap individu itu sendiri.

2) *Distress*

merupakan kondisi stres yang mengancam seseorang saat mereka mengalaminya.

3) *Hyperstress*

merupakan kondisi stres yang berdampak luar biasa pada orang yang mengalaminya dan membuat mereka kurang mampu beradaptasi dengan lingkungannya.

4) *Hypostress*

Situasi di mana tidak ada stimulasi, seperti bosan dengan tugas yang monoton atau berulang.

c. Penyebab Stress Kerja

stres kerja dapat muncul karena ada hubungan interaksi dan komunikasi antar perseorangan dengan lingkungannya. Menurut Handoko (2001:201), ada beberapa kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi karyawan, seperti:

- 1) Beban kerja yang terlalu banyak
- 2) Waktu yang tidak cukup
- 3) Kualitas supervisor yang kurang mumpuni
- 4) Frustrasi
- 5) Konflik antar pribadi dan kelompok

stres kerja juga dapat terjadi karena masalah yang terjadi di lingkungan individu itu sendiri antara lain :

- 1) Kekuatan finansial yang kurang mencukupi

- 2) Masalah fisik
- 3) Masalah yang bersangkutan dengan anak-anak
- 4) Masalah perkawinan
- 5) Masalah pribadi seperti kematian keluarga dekat

d. Indikator stres Kerja

Hidayanti (2016), indikator stres kerja adalah:

- 1) Ambiguitas Peran
Pekerjaan yang sangat banyak dan membebani para pegawai.
- 2) Pengembangan Karier
Tidak adanya perkembangan karier untuk para pegawai yang sudah berusaha dengan keras.
- 3) Hubungan Kerja
pikiran yang tidak sejalan dengan rekan kerja, dibuli oleh teman, dan bekerja di luar waktu kerja.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Seberapa baik kualitas layanan dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan dapat didefinisikan sebagai kualitas layanan. Harapan penerima layanan didasarkan pada umpan balik dari mulut ke mulut. Banyak elemen, termasuk basis klien, sumber daya manusia penyedia layanan, sistem layanan, dan strategi layanan, semuanya berkontribusi pada kualitas layanan yang baik. Sumber daya manusia dan

kinerja karyawan suatu organisasi sangat penting untuk kualitas pelayanan. Kualitas layanan akan terjamin selama harapan klien terpenuhi, Perusahaan harus mengutamakan kualitas pelayanan yang baik karena memiliki pengaruh yang sangat besar untuk menarik pelanggan.

Handayani (2019) menyatakan bahwa semua elemen sistem pelayanan, strategi pelayanan, dan pelanggan berkorelasi satu sama lain untuk menentukan kualitas pelayanan.

Menurut Mega (2016), kualitas suatu barang atau jasa itu sebenarnya ukuran seberapa baik barang atau jasa itu jika dibandingkan dengan yang lain. Kualitas ini terdiri dari dua bagian: kualitas desain dan seberapa sesuai barang atau jasa itu dengan apa yang diharapkan.

b. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Fandy (2014) menyajikan lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan pelanggan. yaitu:

1) Tampilan fisik (*tangible*)

Tampilan fisik terdiri dari perlengkapan personel, alat komunikasi, dan fasilitas fisik.

2) Keandalan (*reliability*)

Kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, cepat, dan memuaskan adalah apa yang dimaksud dengan keandalan.

3) **Daya tanggap** (*responsiveness*)

Kesediaan anggota staf untuk membantu klien dan memberikan layanan yang cepat menunjukkan daya tanggap yang baik.

4) **Jaminan** (*assurance*)

Keahlian, bakat, kesopanan, dan keandalan karyawan adalah jaminan bahwa mereka tidak terpapar risiko, bahaya, atau ketidakpastian.

5) **Empati** (*emphaty*)

Empati termasuk mudah didekati, berkomunikasi secara efektif, memperhatikan kebutuhan individu, dan memahami keinginan mereka.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Sangadji (2013) menyatakan bahwa Indikator Kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 (lima) diantaranya :

1) Keandalan.

Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah keandalan. Perusahaan yang memenuhi standar pelayanan yang jelas dan melayani pelanggan dengan kecepatan tinggi dianggap memiliki keandalan. Kemampuan perusahaan untuk menggunakan alat bantu yang tersedia untuk memproses layanan juga merupakan bukti keandalan.

2) Responsibilitas.

Responsif, Artinya diperlukan respons cepat terhadap perubahan dan perubahan preferensi pelanggan terhadap produk, barang, atau keinginan.

3) Jaminan.

Kualitas pelayanan berbentuk jaminan—sadar atau tidak—sangat penting, terutama ketika membeli barang atau jasa dengan daya jual tinggi. Jaminan meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

4) Empati.

Empati mengacu pada kemampuan sebuah organisasi atau individu untuk memahami dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelanggan mengharapkan bahwa perusahaan akan berusaha memahami keadaan dan perspektif mereka serta menawarkan solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

5) Bukti fisik.

Bukti fisik ini membantu dalam memberikan pelayanan, Contoh bukti fisik termasuk sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi yang digunakan, dan penampilan dan perilaku pemberi layanan . Mereka membantu orang yang menginginkan layanan merasa puas dengan layanan mereka.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya mengacu pada penelitian yang telah dilakukan, dengan tujuan menggunakan temuan sebagai panduan dan dukungan untuk penyelidikan di masa depan berdasarkan variabel.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
1	Yuliya Ahmad, Berhard Tewel, Rita N. Taroreh (2019)	X1: Stress Kerja. X2: Beban Kerja X3: Lingkungan Kerja Y: Kinerja Karyawan	Penelitian Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado.
2	Ratna yunita Dewi, Sri Yanthy yosepha, (2020).	X1:Kualitas Pelayanan X2:Kepercayaan Y:Loyalitas Konsumen	Penelitian Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda.	Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan pada taraf 5% berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas konsumen.
3	I Wayan Sentana Putra, Sriathi Anak Agung Ayu, (2019)	X1:Lingkungan Kerja X2:Stress Kerja X3:Kompensasi Y:Loyalitas Karyawan	Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan pada Inna Bali Heritage Hotel dan terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara stress kerja terhadap loyalitas karyawan

No	Peneliti	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
				pada Inna Bali Heritage Hotel
4	Leonardo Hendy Lukito, Ida Martini Alriani, (2018)	X1: Beban Kerja X2: Lingkungan Kerja X3: Stress Kerja. Y: Kinerja Karyawan	Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier Berganda	Hasil pengujian hipotesis membuktikan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, pengujian hipotesis membuktikan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan pengujian hipotesis membuktikan stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
5	Khairin Nida, Dwi Wahyu Artiningsih, Teguh Wicaksono (2023)	X1: Stress Kerja. Y: Kinerja Karyawan	Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan berikut: Penelitian kepustakaan, yang melibatkan penyelidikan literatur melalui studi mendalam terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang berkaitan dengan isu yang sedang diinvestigasi.	Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa Beban kerja yang berat telah menyebabkan stres yang signifikan pada para kurir J&T Express Benua Anyar Banjarmasin, yang berpotensi memengaruhi kinerja dan kesehatan mereka.
6	Apriel Triariesta Putri,	X1: Kualitas Pelayanan X2: Harga	Penelitian ini menggunakan metode	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas

No	Peneliti	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
	Langgeng Sri Handayani (2023)	X3:Kepercayaan Y:Kepuasan Pelanggan	kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 25	pelayanan, harga, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena semakin tepat dan sesuai dengan yang di harapkan konsumen dalam penentuan harga dan kualitas yang sesuai manfaat jasa yang di berikan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
7	Ade Andriani Renouw, Andrei Maryen, Apriani Maria Maris Ladopura (2023)	X1:Kualitas Pelayanan X2:Ketepatan Waktu X3:Fasilitas Y:Kepuasan Pelanggan	Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20	Hasil penelitian 1) hasil uji t, terlihat bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan 2) Ketepatan Waktu Pengiriman juga tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan 3) menunjukkan bahwa Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan
8	Lisa Handayani, Nanik Suryani (2019)	X1:Kinerja X2:Komunikasi Interpersonal X3: Kepuasan Masyarakat Y: Kualitas Pelayanan	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah	Hasil Penelitian Menunjukkan Analisis hipotesis dan analisis jalur (path analysis) menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung antara kinerja pegawai,

No	Peneliti	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
			analisis deskriptif persentase, analisis uji asumsi klasik, analisis uji hipotesis dan analisis jalur	komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Hasil analisis hipotesis dan analisis jalur juga menunjukkan ada pengaruh secara tidak langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.
9	Abdi Maya Bimantara, Lucky O.H Dotulong, Victor P.K Lengkong (2021)	X1: Beban Kerja X2: Lingkungan Kerja X3: Komunikasi Y: Kinerja Karyawan	analisis data statistik menggunakan analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Beban Kerja (X1) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja Kurir PT. J&T Express Manado. 2. Secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja (X1) berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja kurir PT. J&T Express Manado (Y). 3. Secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Komunikasi (X1) berpengaruh positif yang signifikan terhadap Kinerja PT. J&T Express Manado (Y). 4.

No	Peneliti	Variabel	Teknik Analisis	Hasil
				Secara simultan (F) menunjukkan bahwa Beban Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Komunikasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Kurir PT. J&T Express Manado(Y).
10	Anne Monika Fristy (2022)	X1:Beban Kerja Y:Kinerja Karyawan	Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa Beban kerja (X) = dengan t hitung = 3.934 > dari t table 1.679 dengan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05. maka H_0 ditolak. dan H_a diterima, artinya variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Pekanbaru

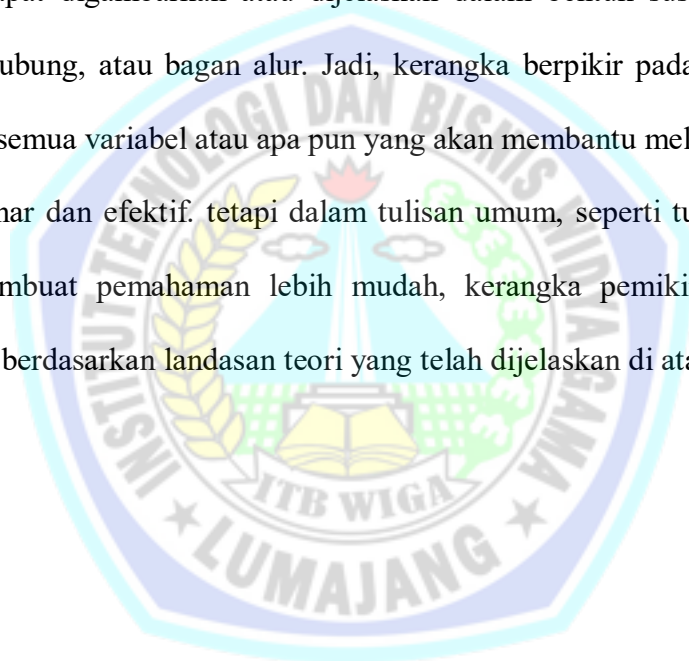
Sumber : Penelitian Terdahulu (2019 – 2020)

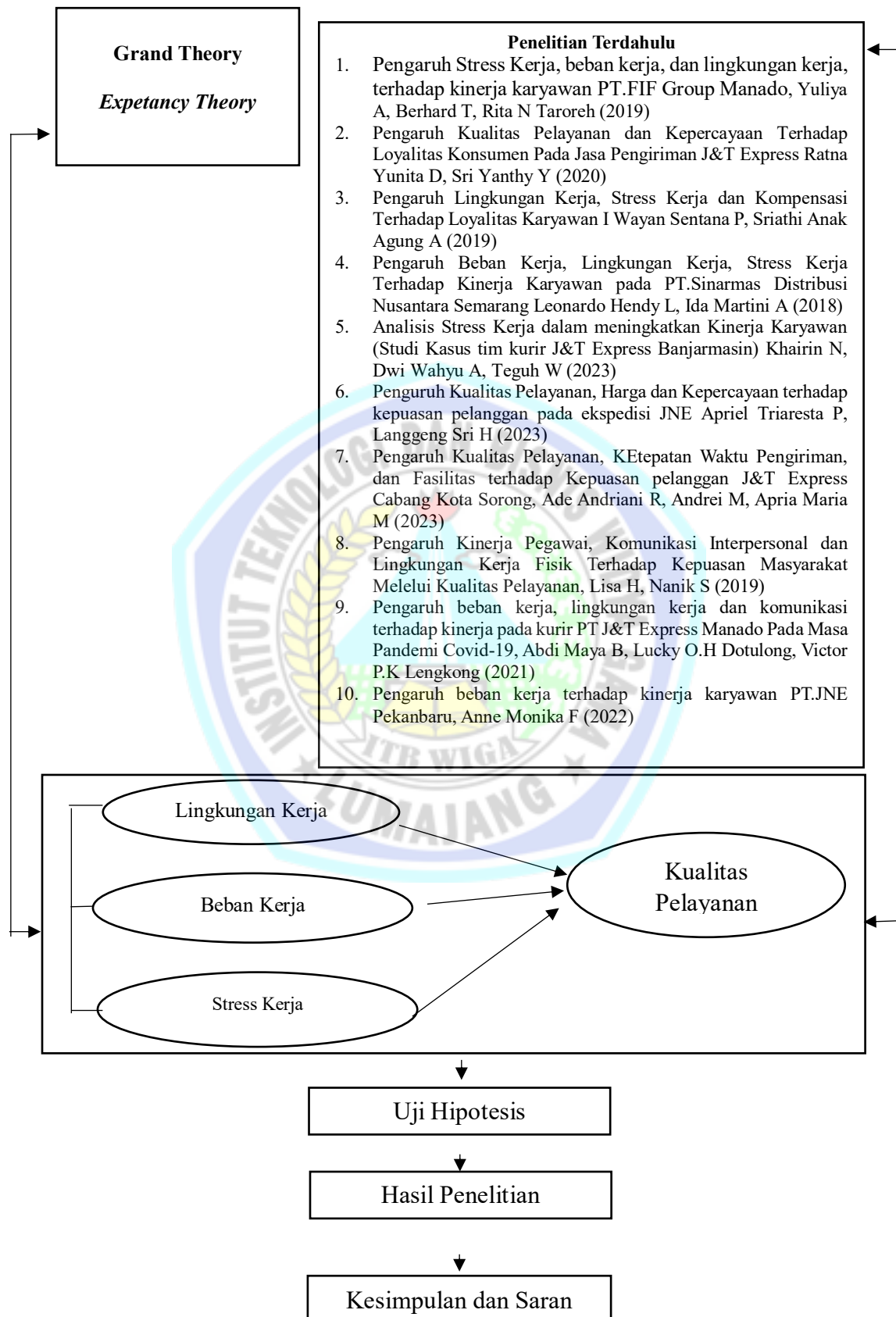
2.3 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian adalah seperangkat deskripsi dan alur penelitian berdasarkan isu-isu yang disebutkan di latar belakang. Kerangka penelitian terdiri dari kerangka konseptual yang mengklarifikasi hubungan antara ide dan komponen lain yang ditetapkan sebagai masalah signifikan. Dalam penelitian, kerangka berpikir menjadi landasan berpikir dari proses penelitian peneliti belajar Kuncoro, (2007:31).

2.3.1 Kerangka Pemikiran

Landasan berpikir, yang terdiri dari teori yang dikombinasikan dengan fakta, pengamatan, dan penelitian sastra, digambarkan sebagai kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran ini akan berfungsi sebagai dasar untuk kegiatan penelitian. Kerangka berpikir Sering kali disusun sebelum kegiatan penelitian dimulai dan mencakup semua variabel penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya, kerangka berpikir dapat digambarkan atau dijelaskan dalam bentuk susunan bagan yang saling terhubung, atau bagan alur. Jadi, kerangka berpikir pada dasarnya adalah kumpulan semua variabel atau apa pun yang akan membantu melakukan penelitian dengan benar dan efektif. tetapi dalam tulisan umum, seperti tulisan non-ilmiah. Untuk membuat pemahaman lebih mudah, kerangka pemikiran berikut akan digunakan berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan di atas.:



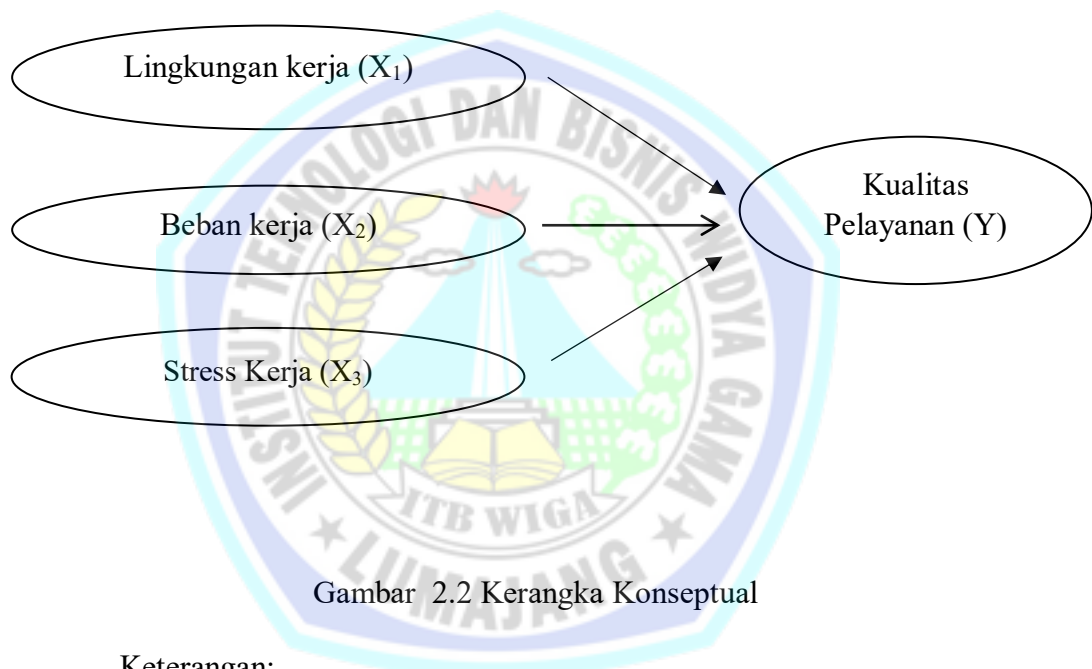


Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Grand Theory dan Penelitian Terdahulu

2.3.2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian kerangka berpikir di atas, kerangka konseptual ditunjukkan sebagai berikut: Hal ini memfasilitasi pola pikir dalam memahami hubungan antara variabel independen dan variabel dependen:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Keterangan:

—————> : Garis pengaruh variabel X terhadap Y

- Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lingkungan kerja
- Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beban kerja.
- Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh stres kerja

Dari kerangka Konseptual diatas dapat disimpulkan, bahwa terdapat tiga variabel independen yaitu Lingkungan Kerja, Beban Kerja, dan stres kerja, Kualitas Pelayanan adalah variabel dependen berikutnya. Berdasarkan kerangka pikir ini,

hipotesis penelitian ini dapat diidentifikasi dan diuji. Penelitian ini mengkaji lingkungan kerja, beban kerja, dan apakah stres tenaga kerja di J&T Express Lumajang mempengaruhi kualitas layanan.

2.4 Hipotesis

a) Hipotesis Pertama

Sebagaimana dinyatakan oleh Rizal Nabawi (2019), Elemen fisik dan non fisik yang mengelilingi karyawan dan berpengaruh pada tugas yang diberikan kepada mereka secara kolektif disebut sebagai lingkungan kerja mereka. Teori ini didukung oleh penelitian yang sudah dilakukan oleh Ahmad (2019), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.

Dengan demikian antara lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan berdasarkan teori pendukung sebelumnya, hipotesis pertama disusun dibawah ini :

H1 : Terdapat pengaruh dari Lingkungan Kerja secara signifikan terhadap kualitas pelayanan J&T Express Lumajang.

b) Hipotesis Kedua

Sunyoto (2017) mendefinisikan beban kerja sebagai suatu kondisi di mana tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu, sehingga dapat menimbulkan tekanan psikologis dan berdampak negatif pada kinerja. Penjelasan ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Menurut Anne (2022) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.JNE Manado. Hasil penelitian ini berbeda dengan yang dilakukan oleh Abdi Maya Bimantara, Lucky O.H

Dotulong, Victor P.K Lengkong (2021), Yang Menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja kurir J&T Express Manado.

Peneliti ingin melakukan penelitian ulang tentang pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan karena temuan penelitian sebelumnya berbeda. karena itu, peneliti membuat hipotesis kedua tentang penelitian ini sebagai berikut :

H2 : Terdapat pengaruh dari Beban Kerja secara signifikan terhadap kualitas pelayanan J&T Express Lumajang.

c) **Hipotesis Ketiga**

Mangkunegara (2013:157) mengartikan bahwa Stres kerja adalah suatu kondisi emosional negatif yang muncul sebagai akibat dari tekanan kerja yang berkelanjutan, ditandai dengan gejala fisik seperti gangguan tidur dan masalah pencernaan, serta gejala psikologis seperti kecemasan dan depresi. Penelitian oleh Khairin Nida, Dwi Wahyu Artiningsih dan Teguh Wicaksono (2023) mendukung teori ini yang mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Dengan demikian antara lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan berdasarkan teori pendukung sebelumnya, hipotesis Ketiga disusun sebagai berikut

H3 : Terdapat pengaruh dari stres Kerja secara signifikan terhadap kualitas pelayanan J&T Express Lumajang.