

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

Landasan teori merupakan sebuah konsep yang menjelaskan beberapa pernyataan, definisi atau pengertian dari para ahli dan indikator-indikator dari beberapa variabel yang digunakan.

2.1.1. Teori Atribusi

Menurut Friz Heider (1958) teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku manusia. Teori atribusi menggambarkan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab atas perilaku seseorang. Teori atribusi mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu. Friz Haider juga berpendapat bahwa kekuatan internal seperti kemampuan, usaha dan kelelahan maupun kekuatan eksternal seperti atribut lingkungan (aturan dan cuaca) itu dapat menjadi penyebab perilaku manusia. Atribusi internal maupun eksternal telah dinyatakan dapat berdampak terhadap kinerja seseorang misalnya dalam hal menetapkan cara seorang atasan dalam memperlakukan bawahannya dan mempengaruhi sikap serta kepuasan individu terhadap kerja.

Teori atribusi ini dijadikan sebagai pijakan untuk menganalisis penelitian kinerja pegawai didalam suatu perusahaan, karena teori ini merupakan proses tingkah laku kerja seseorang. Tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semua pegawai mampu untuk meningkatkan kinerjanya, apabila mendapatkan situasi yang sama. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh faktor individu maupun faktor situasi perihal tersebut merupakan salah satu cara yang mampu digunakan untuk melihat suatu perkembangan perusahaan. Dengan adanya teori atribusi pemimpin mampu untuk melihat hasil dari peneilian kinerja pegawai. Ketika suatu perusahaan dapat mengetahui bagaimana sifat, keadaan, dan perilaku setiap pegawai dengan baik. Pegawai tersebut akan mengerti apa yang sebenarnya diinginkan sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang menjadikan tujuan dari pekerjaannya. Berdasarkan hal

tersebut sangat berkaitan dengan teori atribusi yang menjelaskan tentang perilaku seseorang.

2.1.2. Konflik Peran

2.1.2.1. Pengertian Konflik Peran

Peran merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dari individu yang menjabat pada posisi tertentu di dalam sebuah organisasi. Harapan peran muncul dikarenakan adanya sebuah tuntutan tugas atau pekerjaan. apabila terdapat adanya ketidakjelasan peran atas tanggungjawab dan tugas yang seharusnya dilakukan seseorang maka dapat mengakibatkan terjadinya kekacauan peran. kekacauan peran tersebut merupakan dampak dari adanya harapan peran yang tidak sesuai dengan apa yang sebenarnya menjadi tugas dan kewajiban yang harus diselesaikan oleh seseorang. Konflik peran merupakan konflik internal yang bermula dari dalam diri individu. Konflik peran dapat terjadi ketika seseorang dihadapkan dengan ketidakpastian kerja, dimana terdapat kondisi adanya berbagai tuntutan pekerjaan yang saling bertolakbelakang serta tidak sesuai dengan kemampuannya. Konflik peran merupakan ketidaksesuaian antara harapan yang telah ditetapkan dengan peran yang dijalankan.

Fanani *et al.*, (2008) menyatakan bahwa konflik peran dapat disebabkan oleh adanya dua perintah yang berbeda serta bertolakbelakang dalam satu waktu yang bersamaan. Hal ini tentunya dapat mengakibatkan timbulnya ketidaknyamanan yang dirasakan pegawai di tempat kerja, ketegangan kerja, dan faktor negatif lainnya yang dapat menyebabkan kinerja pegawai tidak maksimal. Menurut Luthans (2006), seseorang yang mengalami konflik peran ketika memiliki dua peran atau lebih yang harus dilakukan pada waktu yang bersamaan. Orang yang memiliki konflik peran yang tinggi akan cenderung mengalami stres kerja (Hon, 2013). Wolfe *et al.*, (1962) dalam Azhar (2013) berpendapat bahwa konflik peran merupakan bentuk tekanan dari dua hal yang berbeda sehingga tidak memungkinkan untuk mengikuti aturan dari kedua hal yang saling bertentangan tersebut. dalam hal ini konflik peran menjadi sebuah konflik pertentangan didalam

diri pegawai yang dikarenakan adanya perbedaan peran yang harus dikerjakan dalam satu waktu tertentu.

Menurut Hanna & Firnanti (2013), konflik peran merupakan jenis ketidaksesuaian antara birokrasi kontrol, norma, atur, etika, dan independensi profesional. Penekanan atas gambaran konflik peran ini adalah terdapat ketidaksesuaian dalam peran yang harus dipenuhi yang dilihat dari tuntutan profesionalisme. Ketidaksesuaian ini dianggap sebagai bentuk konflik peran. Johnson & Stinson dalam Sharma (2011:27) berpendapat bahwa konflik peran adalah sejauh mana tuntutan mengharuskan tugas yang mereka yakini seharusnya tidak menjadi bagian dari kewajiban dan tugas mereka.

Hanif (2013) mengemukakan bahwa konflik peran merupakan gejala psikologis yang dialami oleh anggota suatu organisasi yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan di tempat kerja dan menurunkan motivasi kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan. Wibowo & Rahardja (2015) menyatakan bahwa konflik peran dan kelelahan kerja memiliki dampak yang signifikan, dimana semakin tinggi konflik peran dan kelelahan kerja, semakin rendah kinerja pegawai. Konflik peran terjadi ketika manajemen memberikan tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh pegawai dengan baik karena kurangnya waktu dan sumber daya seperti dana dan peralatan (Permatasari, 2012). Konflik peran tingkat tinggi yang dialami pegawai menyebabkan perasaan cemas, takut, timbulnya ketegangan, dan rasa tidak aman, yang mengindikasikan tingkat kinerja pegawai yang lebih rendah. Yasa (2017) mengatakan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran tertentu yang terkait dengan pekerjaan mereka dapat mempengaruhi kinerja pegawai, ada indikasi bahwa hal itu dapat menyebabkan tingkat stres kerja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

2.1.2.2. Indikator Konflik Peran

Menurut Rizzo, House & Lirtzman dalam Priatna (2013) indikator konflik peran yaitu:

1. Sumber daya manusia

Mengerjakan suatu tugas dengan cara yang berbeda-beda serta menerima penugasan tanpa mempertimbangkan sumber daya manusia yang cukup untuk menyelesaikan tugas tersebut.

2. Mengesampingkan aturan

Mengesampingkan suatu aturan yang ada agar dapat menyelesaikan perintah/penugasan serta menerima permintaan dua pihak atau lebih yang saling bertolak belakang.

3. Kegiatan yang menguntungkan satu pihak

Melakukan kegiatan atau pekerjaan yang cenderung hanya diterima oleh salah satu pihak namun tidak diterima oleh pihak lainnya serta melakukan pekerjaan yang tidak penting.

4. Arahan yang tidak jelas

Terdapat arahan dari atasan yang tidak pasti serta perintah yang tidak jelas.

Adapun menurut Greenhaus & Beutell dalam Fandi (2014:21) konflik peran memiliki 3 indikator yaitu:

1. *Time based conflict*

Time based conflict adalah konflik yang muncul karena waktu yang dihabiskan untuk melakukan satu peran sehingga tidak dapat memenuhi peran yang lain. Artinya, seseorang yang mengalami konflik peran ganda tidak akan mampu melakukan lebih dari satu peran dalam waktu yang bersamaan.

2. *Strain based conflict*

Strain based conflict adalah ketegangan yang dikarenakan adanya salah satu peran membuat seseorang merasa sulit untuk dapat memenuhi tuntutan peran lainnya. Ketegangan yang dirasakan akan mempengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan. Ketegangan peran ini dapat berupa stres, mudah emosi, tekanan darah tinggi, kecemasan, dan sakit kepala.

3. *Behaviour based conflict*

Behaviour based conflict merupakan konflik yang terjadi ketika suatu perilaku efektif untuk satu peran tetapi tidak efektif untuk peran yang lain. Ketidakefektifan perilaku ini mungkin disebabkan oleh kurangnya kesadaran individu akan dampak perilakunya terhadap orang lain.

2.1.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran

Menurut Sedarmayanti (2007: 362) faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran adalah:

1. Masalah Komunikasi

Hal ini disebabkan salahnya pengertian yang berkaitan dengan kalimat, bahasa yang kurang atau sulit dipahami atau informasi tidak jelas dan tidak lengkap serta gaya individu yang tidak konsisten.

2. Masalah Struktur Organisasi

Masalah yang disebabkan karena adanya peraturan kekuasaan antar departemen dengan yang berkepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan dan persaingan untuk memperebutkan sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.

3. Masalah Pribadi

Hal ini disebabkan karena tidak sesuai dengan tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi pegawai dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai-nilai persepsi.

Menurut Stoner, et al. dalam Munandar (2008: 73) faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran adalah sebagai berikut:

1. *Time Pressure*

Semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.

2. *Family size dan support*

Semakin banyak anggota keluarga maka semakin banyak konflik dan semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik.

3. Kepuasan kerja

Semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin sedikit konflik yang dirasakan.

4. *Size of Firm*

Banyaknya pegawai dalam instansi atau organisasi mungkin saja mempengaruhi konflik peran seseorang.

2.1.3. Beban Kerja

2.1.3.1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah pelaksanaan suatu kegiatan yang membutuhkan proses mental atau keterampilan yang harus diselesaikan baik secara fisik maupun mental dalam jangka waktu tertentu. Tarwaka (2014) mengemukakan bahwa beban kerja dihasilkan dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan tempat kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja. Sitepu (2013) menyatakan bahwa beban kerja itu adalah besaran pekerjaan yang harus dilakukan oleh suatu posisi jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja merupakan besaran tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu jabatan/unit organisasi yang merupakan hasil kali antara norma waktu dan volume kerja (Achyana, 2016). Sedangkan menurut Paramitadewi (2017), beban kerja adalah sejumlah atau serangkaian kegiatan yang wajib diselesaikan oleh suatu jabatan dan harus segera diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Vanchapo (2020:1), beban kerja menjadi suatu proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai dalam jangka waktu tertentu. Jika seorang pekerja dapat menjalankan serangkaian tugas yang telah ditentukan, maka hal itu tidak akan menjadi beban kerja. Namun, jika pegawai tidak berhasil, maka tugas dan kegiatan tersebut akan menjadi beban kerja bagi pegawai. Pendapat lainnya menurut Linda (2014) menyatakan bahwa beban kerja adalah usaha yang harus dilakukan seseorang atas permintaan untuk menyelesaikan suatu tugas. Menurut Monika (2018), beban kerja adalah proses yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan, biasanya diadakan selama periode waktu tertentu. Berdasarkan beberapa pengertian beban kerja diatas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah proses yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan tugas suatu pekerjaan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam jangka waktu tertentu.

2.1.3.2. Indikator Beban Kerja

Beberapa indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017) antara lain meliputi:

1. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan dapat terlihat dari bagaimana seorang pegawai memahami pekerjaannya dengan baik. Perusahaan atau organisasi hendaknya memiliki dan telah mensosialisasikan SOP (*Standard Operating Procedure*) kepada semua pegawainnya agar:

- a. Memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaan yang didelegasikan
- b. Meminimalisir kesalahan
- c. Meminimalisir kecelakaan kerja
- d. Mengurangi beban kerja pegawai
- e. Terciptanya komunikasi yang baik antara pegawai dan atasan maupun sesama rekan kerja

2. Penggunaan waktu kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan di SOP tentunya akan meminimalisir beban kerja yang dirasakan pegawai. Akan tetapi, biasanya terdapat organisasi atau perusahaan yang tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP. Biasanya terjadi penggunaan waktu kerja yang cenderung berlebihan atau sangat sempit kepada pegawai.

3. Target kerja

Adanya target kerja yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan tentunya secara langsung dapat berpengaruh terhadap beban kerja yang diterima pegawai. Semakin sempit waktu yang tersedia untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan pekerjaan dengan volume kerja yang diberikan, maka akan semakin besar beban kerja yang dirasakan oleh pegawai.

2.1.3.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi beban menurut Rodahl & Manuaba (dalam Alif, 2017) adalah sebagai berikut:

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
 - a. Tugas (*Task*). Meliputi tugas bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya.
 - b. Organisasi kerja. Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, *shift* kerja, sistem kerja dan sebagainya.
 - c. Lingkungan kerja. Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

2.1.4. Kelelahan kerja

2.1.4.1. Pengertian Kelelahan kerja

Kelelahan kerja didefinisikan sebagai hilangnya kekuatan fisik dan motivasi sebagai akibat dari stres dan frustrasi yang berkepanjangan, konflik peran, rendahnya gaji atau upah yang didapatkan dan kurangnya apresiasi terhadap kinerja yang mengarah pada depresi. Kelelahan baik secara fisik, emosi, dan mental yang terjadi karena seseorang berada dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosi secara berlebihan dan berkepanjangan. Kelelahan kerja dapat menyebabkan adanya perubahan tingkah laku akibat ketidakseimbangan antara kemampuan yang dimiliki seseorang dengan tuntutan tugas yang harus dipenuhi. Hal ini mengakibatkan tingkat kelelahan yang sangat tinggi dalam diri individu hingga akhirnya menyebabkan perubahan tingkah laku individu ke arah yang negatif.

Katarini (2011), menjelaskan mengenai definisi kelelahan secara operasional. “ *Burnout is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization,*

and reduced personal accomplishment that occur among individuals who do people work of some kind”, yang artinya berdasarkan batasan ini maka dapat ditentukan kapan seseorang telah mengalami kelelahan, caranya adalah dengan meneliti gejala-gejala kekeringan emosional, adanya depersonalisasi dan penurunan rasa keberhasilan dalam melakukan tugas sehari-hari. Menurut Irawati (2012) kelelahan kerja yang terjadi pada pegawai dapat menimbulkan dampak seperti menurunnya motivasi terhadap kerja, sinisme, timbulnya sikap negatif, frustrasi, timbul perasaan ditolak oleh lingkungan, gagal, dan *self-esteem* rendah.

Kelelahan merupakan salah satu masalah yang sering dialami oleh tenaga kerja. Kelelahan kerja merupakan gejala yang ditandai adanya penurunan efisiensi serta ketahanan kerja (Salami *et al.*, 2016). Kelelahan kerja merupakan menurunnya kapasitas kerja dan ketahanan kerja dengan ditandai oleh rasa letih, lesu, dan sensasi lelah (Wati & Haryono, 2011). Kelelahan kerja adalah kondisi tubuh individu atau pegawai yang mengalami perasaan kelelahan selama atau setelah bekerja sehingga dapat menurunkan kinerja dan produktivitas pegawai (Sholihah & Fauzia, 2013). Pegawai yang bekerja dengan jam kerja yang sangat panjang dan memiliki banyak tugas yang harus segera diselesaikan memiliki risiko stres yang lebih tinggi, yang tentu saja memengaruhi kinerja mereka. Gonul & Gokce (2014) berpendapat bahwa kelelahan kerja merupakan reaksi berkelanjutan terhadap faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi di tempat kerja. Pegawai dengan tingkat kelelahan tertinggi cenderung berhenti dari pekerjaannya sehingga pekerjaannya menjadi kurang optimal. Kelelahan kerja diartikan sebagai menurunnya performa kerja dan berkurangnya kekuatan atau ketahanan fisik tubuh untuk terus melanjutkan yang harus dilakukan (Wignjosoebroto, dalam Sartono, Martaferry, Winaresmi, 2013). Menurut Maharani & Triyoga (2012), kelelahan kerja merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi yang dialami oleh individu yang bekerja dalam situasi dimana kebutuhan banyak orang perlu dipenuhi. Menurut Rahmawati & Amir (2013), kelelahan kerja juga mempengaruhi terjadinya penurunan kinerja dan prestasi kerja pegawai, serta perubahan sikap pribadi di lingkungan kerja seperti terjadinya perilaku menjaga jarak atau menurunnya intensitas berelasi dengan rekan kerja, ketidakhadiran yang tinggi dan

turnover yang lebih tinggi dibandingkan pekerja lainnya. Seperti yang dikemukakan oleh Hera, Rasyidin, & Hasmin (2016) dalam penelitian mereka, kelelahan dalam jangka waktu yang lama menyebabkan kelelahan yang mengarah pada kinerja yang buruk yang mana dalam penelitian mereka ditemukan bahwa kelelahan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja.

Dari pendapat para ahli di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kelelahan kerja adalah keadaan dimana berkurangnya ketahanan tubuh baik fisik maupun psikis untuk bekerja yang ditandai dengan ketidakmampuan menjaga performa kerja dalam kurun waktu tertentu berakibat pada penurunan kinerja serta efisiensi dalam bekerja.

2.1.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kelelahan kerja

Kelelahan kerja atau kelelahan kerja yang dialami seorang pegawai dapat dilatarbelakangi oleh beberapa faktor dimana faktor-faktor tersebut kemudian terakumulasi dalam tubuh yang akhirnya menyebabkan adanya kelelahan kerja yang dirasakan pegawai. Menurut Prawirakusumah (2009) ada enam penyebab seorang pekerja mengalami Kelelahan kerja, antara lain:

1. Lingkungan, yaitu (iklim, penerangan, kebisingan, getaran, dan lain-lain)

Menurut Sedarmayanti (2009) jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Aruan & Fakhri (2015) menjelaskan jika pegawai memiliki persepsi yang positif terhadap lingkungan kerja, pegawai akan menerima hal tersebut sebagai hal yang menyenangkan. Sebaliknya, bila pegawai memiliki persepsi yang negatif terhadap lingkungan kerja, maka pegawai akan menerima hal tersebut sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan. Lingkungan kerja fisik yang tidak dikondisikan dengan baik bisa berakibat mempercepat munculnya kelelahan dan keluhan subjektif pada

pekerja, menurunnya tingkat kenyamanan dan kesehatan pekerja (Abidin & Widagdo, 2009). Lingkungan kerja fisik sangat berpengaruh pada kelelahan kerja pegawai, apabila lingkungan kerja tidak kondusif akan meningkatkan kelelahan kerja begitupun sebaliknya apabila lingkungan kerja mendukung akan menurunkan kelelahan kerja pada pegawai (Munandar, 2014).

2. Intensitas dan lama kerja mental dan fisik

Lama seseorang bekerja dengan baik dalam sehari pada umumnya 6-10 jam. Sisanya 14-16 jam dipergunakan untuk kehidupan dalam keluarga dan masyarakat, istirahat, tidur dan lain-lain. Memperpanjang waktu kerja lebih dari kemampuan lama kerja tersebut akan menurunkan tingkat efisiensi dan efektivitas dalam bekerja. Kemudian apabila bekerja dengan waktu yang lebih lama hal ini akan memicu timbulnya kelelahan.

3. Monoton

Pekerja dapat mengalami kejenuhan ketika melakukan pekerjaan yang sama dan berulang setiap harinya. Hal tersebut bisa dikurangi dengan mendesain ulang lingkungan kerjanya, bekerja sambil mendengarkan musik dan sebagainya.

4. Konflik dan ambiguitas peran

Konflik peran dan tidak jelasnya tanggung jawab tuntutan pekerjaan atau beban kerja pada pekerja secara psikologis dapat membuat pekerja merasa tertekan dan hal ini yang akan memicu timbulnya kelelahan kerja.

5. Kondisi kesehatan tidak fit sehingga cepat lelah.

Kesehatan dapat mempengaruhi kelelahan kerja yang dapat dilihat dari riwayat penyakit yang diderita. Beberapa penyakit yang dapat mempengaruhi kelelahan yaitu penyakit jantung, penyakit gangguan ginjal, penyakit asma, tekanan darah rendah, hipertensi.

6. Kekhawatiran dan konflik batin manusia memiliki pemikiran dan pertimbangan.

Salah satu pikiran yang mengganggu adalah pikiran yang berakar pada kekhawatiran. Khawatir kalau perusahaan akan bangkrut, khawatir kalau dipecat,

khawatir melakukan salah dan sebagainya. Rasa kekhawatiran ini sering meningkat menjadi tegangan pikiran yang bisa mengganggu kesehatan pekerja.

Menurut Sholihah dan Fauzia (2013) faktor penyebab kelelahan kerja berkaitan dengan:

1. Faktor internal. Faktor internal yang meliputi, faktor faktor somatik atau fisik, gizi, jenis kelamin, umur, pengetahuan dan sikap atau gaya hidup.
2. Faktor eksternal. Sementara termasuk faktor eksternal adalah keadaan fisik lingkungan kerja (kebisingan, suhu, pencahayaan, faktor kimia (zat beracun), faktor biologi(bakteri, jamur), faktor ergonomis, kategori pekerjaan, sifat pekerjaan, disiplin atau perusahaan peraturan, upah, hubungan sosial dan status kerja.

2.1.4.3. Indikator Kelelahan kerja

Indikator kelelahan kerja menurut Priansa (2017) adalah sebagai berikut:

1. Kelelahan fisik, seperti susah tidur, serangan sakit kepala, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan anggota badan yang sakit;
2. Kelelahan emosional, seperti depresi, mudah marah, cepat tersinggung;
3. Kelelahan mental, seperti bersikap sinis terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan maupun organisasi;
4. Rendahnya penghargaan terhadap diri, seperti individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja diri sendiri;
5. Depersonalisasi, seperti menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang disekitarnya

2.1.5. Kinerja

2.1.5.1. Pengertian Kinerja

Menurut Colquitt *et al.*, (2012) mengemukakan bahwa kinerja merupakan nilai dari berbagai perilaku pegawai yang memberikan kontribusi baik positif maupun negatif atas pencapaian tujuan organisasi. Menurut Sugianti (2017), kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggungjawabnya. Kinerja menjadi gambaran atas kecakapan usaha yang dilakukan seorang pegawai

dalam melaksanakan tugasnya (Paramitadewi, 2017). Menurut Hasibuan (2014) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan keahlian atau kecakapan, pengalaman, integritas, dan waktu. Sedarmayanti (2019) menyebutkan bahwa kinerja menjadi pengertian lain dari *performance* yang berarti hasil kerja seseorang, proses suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut harus dapat dibuktikan secara konkrit dan dapat diukur dan dibandingkan dengan standar yang ada dan telah ditentukan. Menurut Afandi (2018), kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya tanpa melanggar hukum serta sesuai dengan aturan moral dan etika agar dapat mencapai tujuan organisasi. Menurut Sutrisno (2016), kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai dari segi kualitas, kuantitas, jam kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya dengan kinerja yang maksimal dari seluruh pegawai, sehingga ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan salah satunya adalah sumber daya manusia. Organisasi diharapkan selalu memiliki tenaga kerja yang terlatih dan kompeten (Nimalathasan, 2012). Putro (2016) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain konflik, persaingan, beban kerja, situasi kerja, gaya kepemimpinan, dan struktur dalam suatu organisasi.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugas yang telah dibebankan kepadanya, dengan ukuran atau standar yang berlaku pada perusahaan tempat individu tersebut bekerja. Kinerja dapat tercapai, apabila semua pihak baik individu, kelompok maupun perusahaan mau bekerja keras mengeluarkan seluruh upaya, tenaga dan kemampuannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab semaksimal mungkin agar target dan tujuan perusahaan dapat tercapai yaitu menghasilkan keuntungan. Kinerja juga merupakan hasil kerja dari kemampuan pegawai yang dipengaruhi beberapa faktor dalam menjalankan tanggung jawabnya yang diukur berdasarkan kinerja.

2.1.5.2. Dimensi Kinerja

Menurut Schuler dan Jackson (2010) secara umum dimensi kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu hasil kerja, perilaku kerja dan sifat pribadi:

1. Hasil kerja, adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur. Indikator hasil kerja adalah ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan, kepuasan pelanggan, efektifitas melakukan tugas.
2. Perilaku kerja, adalah ketika berada ditempat kerja pegawai harus memiliki perilaku kerja yang baik. Indikator perilaku kerja meliputi ramah kepada pelanggan, ketelitian dalam kerja
3. Sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan, adalah sifat yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya seperti pengetahuan, keterampilan, inisiatif serta kemampuan adaptasi.

Menurut Mathis dan Jackson (2006) menjelaskan bahwa untuk dapat melihat kinerja pegawai secara individu, maka ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai antara lain sebagai berikut.

1. Kualitas merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan kemudian mendapatkan hasil yang hampir sempurna dalam arti dapat menyesuaikan cara yang terbaik untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
2. Kuantitas adalah hasil yang dinyatakan dalam sejumlah unit dan jumlah siklus yang telah diselesaikan.
3. Ketepatan waktu adalah tingkat dari suatu aktivitas yang diselesaikan pada waktu yang disediakan untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas merupakan tingkat pengguna sumber daya organisasi dengan maksud untuk menaikkan keuntungan ataupun mengurangi kerugian dari setiap unit dalam setiap pengguna sumber daya.
5. Komitmen kerja merupakan tingkat dimana pegawai atau pegawai harus memiliki komitmen kerja dan tanggung jawab kerja dengan perusahaan atau organisasi.

2.1.5.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Luthans (2005) kinerja pegawai atau pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain.

1. Kualitas pekerjaan (*quality of work*), merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan kerja dan kecakapan.
2. Kuantitas Pekerjaan (*quantity of work*), merupakan proses penetapan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan maupun keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal seperti ini bisa dilihat dari kemampuan pegawainya dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
3. Kreatifitas (*creativity*), merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan juga efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna melakukan perbaikan dan kemajuan suatu organisasi.

2.1.5.4. Indikator Kinerja

Untuk mengukur kinerja seorang pegawai atau pegawai, Mathis dan Jacson (2011) menyatakan bahwa terdapat lima kriteria yang menjadi ukuran dalam kinerja pegawai atau pegawai, antara lain yaitu.

1. Kuantitas
Kuantitas yang dihasilkan merupakan jumlah yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah dari siklus kerja yang dihasilkan.
2. Kualitas
Kualitas yang dihasilkan merupakan tingkat dimana hasil akhir dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan maupun organisasi.
3. Ketepatan Waktu
Ketepatan waktu dari hasil merupakan tingkat aktivitas pekerjaan yang diselesaikannya tersebut pada waktu yang diinginkan atau tepat waktu.

4. Kehadiran

Kehadiran merupakan pegawai atau pegawai harus masuk atau hadir apabila ada pertemuan di tempat kerja.

5. Kemampuan untuk bisa berkerja sama

Pegawai atau pegawai yang mempunyai tanggung jawab penuh dalam melakukan pekerjaannya harus mampu untuk bisa berkerja sama.

2.2. Kajian Empiris

Kajian empiris dalam penelitian ini membutuhkan pengamatan dari beberapa penelitian terdahulu untuk digunakan sebagai perbandingan. Karena selain memiliki dukungan teori yang telah disampaikan di atas peneliti juga membutuhkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan konflik peran, beban kerja, kinerja, dan kelelahan kerja. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Hayati Isra & Suci Fitria (2018)	
Judul	Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Pegawai Pada BMT El-Munawar Medan
Sumber	Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam
Variabel Penelitian	Burnout, Kinerja
Metode Penelitian	a. Populasi dan sampel : Pegawai Pada BMT El-Munawar Medan b. Sampel sebanyak 15 responden yang ditentukan dengan teknik non probability sampling c. Teknik analisis data menggunakan uji kualitas data, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi, uji regresi sederhana, uji hipotesis, uji parsial t hitung (uji t), uji determinasi d. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket
Hasil Penelitian	<i>Burnout</i> berpengaruh terhadap kinerja pegawai
2. Jamaluddin (2015)	
Judul	Pengaruh Kelelahan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pustakawan Di Upt Perpustakaan Universitas Hasanuddin
Sumber	Jamaluddin / JUPITER Vol. XIV No.1 (2015)
Variabel Penelitian	Kelelahan kerja, kecerdasan emosional, kinerja

Metode Penelitian	<p>a. Populasi dalam penelitian ini seluruhnya berjumlah 32 orang dan kesemuanya merupakan pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin</p> <p>b. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan kuesioner</p> <p>c. Alat uji yang digunakan adalah dengan “analisis statistik”, dengan menggunakan bantuan perangkat lunak program SPSS for windows yang telah diinterpretasikan dalam bentuk kalimat. Masing-masing pernyataan diukur dengan menggunakan skala Likert antara 1 (terendah) sampai dengan 5 (tertinggi)</p>
Hasil Penelitian	Terdapat hubungan pengaruh dan signifikan variabel kelelahan kerja dan kecerdasan emosional dengan variabel kinerja pustakawan UPT Perpustakaan Unhas.
3. I Wayan Murdana Yasa (2017)	
Judul	Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali
Sumber	JAGADHITA:Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 4, No 1. Maret 2017, Hal 38-57
Variabel Penelitian	Konflik peran, ambiguitas peran, kinerja, stres kerja
Metode Penelitian	<p>a. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kesehatan Kota Denpasar yang merupakan pegawai tetap (PNS). Total populasi adalah 82 orang</p> <p>b. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh dimana seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel</p> <p>c. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, dan observasi</p> <p>d. Teknik analisis data menggunakan analisis SEM</p>
Hasil Penelitian	Peran konflik memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, peran konflik memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja, peran ambiguitas memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja, peran ambiguitas memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan stres kerja tidak berpengaruh
4. Catherina Rosally & Yulius Jogi (2015)	
Judul	Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor
Sumber	Business Accounting Review Vol 3 No 2 Agustus 2015 (31-40)
Variabel Penelitian	Konflik peran, ketidakjelasan peran, komitmen organisasi, kinerja

Metode Penelitian	<p>a. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan akuntan yang bekerja sebagai pegawai tetap pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Surabaya</p> <p>b. Sampel ditetapkan sebanyak 120 sampel. Untuk mendapatkan sampel, teknik yang digunakan adalah convenience sampling yaitu peneliti mendatangi KAP yang ada di Surabaya</p> <p>c. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner</p> <p>d. Penelitian ini menggunakan analisa regresi linear berganda</p>
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi dengan kinerja auditor, variabel konflik peran terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor, variabel ketidakjelasan peran terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, variabel komitmen organisasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor
5. Syamsu <i>et al.</i>, (2019)	
Judul	Bagaimanakah Konflik Peran Dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dengan Burnout Sebagai Variabel <i>Intervening</i>
Sumber	Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Volume 5, No. 1, Maret 2019
Variabel Penelitian	Konflik peran, beban kerja, kinerja, burnout
Metode Penelitian	<p>a. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai PT EDI Indonesia yang berjumlah 398 pegawai</p> <p>b. Sampel yang digunakan setelah perhitungan menggunakan rumus slovin dengan nilai e sebesar 0,10 dengan hasil sebanyak 80 responden yaitu 80 orang pegawai tetap pada PT Electronic Data Interchange Indonesia.</p> <p>c. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner</p> <p>d. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif</p>
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan konflik peran yang memiliki efek positif dan signifikan terhadap kelelahan. Beban kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout. Konflik peran yang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Beban kerja yang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Burnout yang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
6. Kazim Celik (2013)	

Judul	<i>The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Performance of Vice Vice Principals : The Mediating Role of Burnout</i>
Sumber	Eurasian Journal of Educational Research Issue 51, Spring 2013, 195-214
Variabel Penelitian	<i>Role Ambiguity, Role Conflict, Performance, Burnout</i>
Metode Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> a. Populasi pada penelitian ini adalah wakil kepala sekolah SD dan SMA di pusat Denizli dan Manisa, Turki b. Sampel sebanyak 200 responden c. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner d. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik Maximum Likelihood
Hasil Penelitian	Terdapat Efek tidak langsung dan langsung dari ambiguitas peran pada kinerja pekerjaan adalah signifikan. Dalam hal pengaruh ambiguitas peran pada prestasi kerja, ditemukan mediasi penuh kelelahan emosional dan mediasi parsial pencapaian pribadi. Akibat langsung dan tidak langsung dari konflik peran terhadap kinerja jabatan juga signifikan.
7. Anggita Amelia Pangesti (2012)	
Judul	Pengaruh Konflik Peran Terhadap Terjadinya Burnout Pada Mahasiswa Koass
Sumber	Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi Vol. 1, No.1, Oktober 2012
Variabel Penelitian	Konflik peran, Burnout
Metode Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> a. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa koass Rumah Sakit UKI. b. Sampel pada penelitian ini sebanyak 49 responden c. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner d. Teknik analisis yang digunakan adalah analisa korelasi Product Moment
Hasil Penelitian	Hasil uji korelasional menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara konflik peran dan terjadinya burnout
8. Setia Chandra Wiati (2015)	
Judul	Pengaruh Iklim Organisasi, Beban Kerja, Dan Konflik Peran Terhadap Kelelahan Emosional Pada Tenaga Buruh Di Pt. Dreamwear Bogor
Sumber	repository.uinjkt.ac.id
Variabel Penelitian	Iklim organisasi, beban kerja, konflik peran, kelelahan emosional

Metode Penelitian	<p>a. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai buruh pabrik yang berjumlah 1.160 buruh pabrik pada PT. Dreamwear di Bogor</p> <p>b. Sampel penelitian ini mencangkup 183 responden</p> <p>c. Teknik pengumpulan data menggunakan</p> <p>d. Menggunakan analisis regresi berganda</p>
Hasil Penelitian	Terdapat pengaruh yang signifikan iklim organisasi (dukungan), beban kerja(kinerja dan tuntutan fisik) dan konflik peran (konflik antar individu dengan perannya, konflik intrarole dan konflik interrole) terhadap kelelahan emosional
9. Pratiwi, Ratnadi, Suprasto, & Sujana (2019)	
Judul	<i>The Effect of Role Conflict, Role Ambiguity, and Role Overload in Burnout Government Internal Supervisors with Tri Hita Karana Culture as Moderation</i>
Sumber	International Research Journal of Management, IT & Social Sciences Vol. 6 No. 3, May 2019, pages: 61-69
Variabel Penelitian	<i>Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload, Burnout</i>
Metode Penelitian	<p>a. Populasi pada penelitian ini adalah Aparatur Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) di Inspektorat Provinsi Bali</p> <p>b. Sampel pada penelitian ini menggunakan sampling jenuh (sensus) dengan jumlah responden sebanyak 47 APIP</p> <p>c. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner</p> <p>d. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Partial Least Square (PLS)</i></p>
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya Tri Hita Karana memperlemah pengaruh konflik peran dan peran overload dalam burnout, hubungan moderasi antara budaya Tri Hita Karana dengan ambiguitas peran pada burnout APIP bukanlah moderator, melainkan bersifat intervening, budaya Tri Hita Karana memperlemah pengaruh role overload terhadap burnout
10. Romadhoni, Asmony, & Suryatni (2015)	
Judul	Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pustakawan Di Kota Mataram
Sumber	KHIZANAH AL-HIKMAH Vol. 3 No. 2, Juli Desember 2015
Variabel Penelitian	Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dukungan Sosial, Burnout
Metode Penelitian	a. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pustakawan PNS yang ada di Kota Mataram yang tersebar di beberapa Perpustakaan Umum

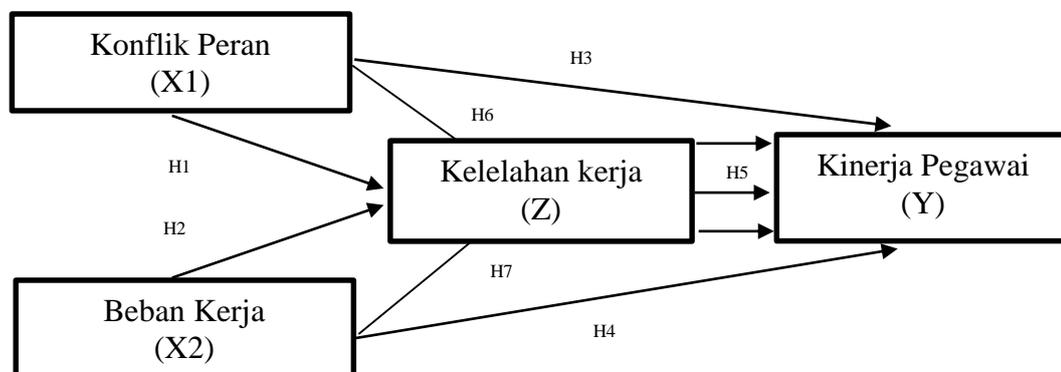
	<p>Pemerintah, Perpustakaan Perguruan Tinggi, dan Perpustakaan Sekolah</p> <p>b. Sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh yaitu berjumlah 76 orang pustakawan</p> <p>c. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner</p> <p>d. Analisis data dengan menggunakan teknik multiple linear regression</p>
Hasil Penelitian	Secara parsial variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout pustakawan di Kota Mataram. Secara simultan variabel beban kerja, lingkungan kerja, dan dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout pustakawan di Kota Mataram
11. I Gede Indra Wira Atmaja & I Wayan Suana (2019)	
Judul	Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Burnout</i> dengan <i>Role Stress</i> Sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Rumours Restaurant
Sumber	E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 2, 2019: 7775 – 7804
Variabel Penelitian	Beban Kerja, <i>Burnout</i> , <i>Role Stress</i>
Metode Penelitian	<p>a. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Rumours restaurant Seminyak Bali</p> <p>b. Sampel yang ada akan peneliti klasifikasikan berdasarkan metode sampel jenuh yaitu 58 responden</p> <p>c. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan kuesioner</p> <p>d. Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (path analysis)</p>
Hasil Penelitian	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout pada pegawai di Rumours Restaurant. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>role stress</i> pada pegawai di Rumours Restaurant. <i>Role stress</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout pada pegawai di Rumours Restaurant. <i>Role stress</i> memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap <i>burnout</i> pada pegawai di Rumours Restaurant Seminyak Bali.
12. Xiaoming, Jiang Ma, Chang, & Jen Shieh (2014)	
Judul	<i>Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study</i>
Sumber	Kamla-Raj, etno Med, 8(3): 229-237 (2014)
Variabel Penelitian	<i>Workload, Burnout, Turnover Intention</i>
Metode Penelitian	<p>a. Populasi pada penelitian ini adalah staf medis di Rumah Sakit Memorial Kaohsiung Chang Gung</p> <p>b. Sampel pada penelitian ini berjumlah total 500, namun setelah dikurangi yang tidak valid dan tidak</p>

	<p>lengkap, 327 salinan yang valid dikumpulkan, dengan tingkat pengambilan efektif 65%.</p> <p>c. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner</p> <p>d. Analisis menggunakan analisis berganda</p>
Hasil Penelitian	<p>Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari beban kerja pada burnout. Terdapat pengaruh positif yang luar biasa dari Burnout pada Turnover Intention. Terdapat pengaruh positif dari beban kerja pada intensi perputaran. Terdapat pengaruh mediasi dari kelelahan pada korelasi antara beban kerja.</p>
13. Rolos, Sambul, & Rumawas (2018)	
Judul	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota
Sumber	Jurnal Administrasi Bisnis ISSN : 2338 - 9605 Vol. 6 No. 4 Tahun 2018
Variabel Penelitian	Beban kerja, kinerja
Metode Penelitian	<p>a. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai pada PT Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota dengan populasi sebanyak 60 orang pegawai</p> <p>b. Sampel sebanyak 52 orang pegawai</p> <p>c. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana</p>
Hasil Penelitian	Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota
14. Adityawarman, Sanim, & Sinaga (2015)	
Judul	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot
Sumber	Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol VI, No 1, April 2015
Variabel Penelitian	Beban kerja, kinerja
Metode Penelitian	<p>a. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot sebanyak 127 responden</p> <p>b. Sampel sebanyak 127 responden</p> <p>c. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian lapangan, penelitian kepustakaan, wawancara, dan dokumentasi</p> <p>d. Metode analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modelling dengan Partial Least Square (PLS)</p>
Hasil Penelitian	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot
15. Alexander Bruggen (2015)	

Judul	<i>An empirical investigation of the relationship between workload and performance</i>
Sumber	Management Decision Vol. 53 No. 10, 2015 pp. 2377-2389 © Emerald Group Publishing Limited 0025-1747 DOI 10.1108/MD-02-2015-0063
Variabel Penelitian	<i>Workload, performance</i>
Metode Penelitian	a. Populasi pada penelitian ini pegawai yang bekerja di departemen logistik pemasok B2B grosir menengah. b. Sampel sebanyak 27 pegawai c. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi yaitu data lapangan
Hasil Penelitian	Beban kerja memiliki efek langsung pada kinerja
16. Arief Fajriani & Dovi Septiari (2015)	
Judul	Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan : Efek Mediasi <i>Burnout</i>
Sumber	Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis vol. 3, no. 1, 2015, 74-79 ISSN: 2337-7887
Variabel Penelitian	Beban, Kinerja, <i>Burnout</i>
Metode Penelitian	a. Sampel penelitian adalah 709 karyawan dari 163 perusahaan manufaktur yang berada di Batam b. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuisioner c. Hipotesis penelitian diuji menggunakan metode analisis jalur (path analysis)
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelelahan kerja dapat memediasi pengaruh beban kerja ke kinerja

2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian

2.3.1. Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

2.3.2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan sementara mengenai rumusan masalah yang harus dibuktikan kebenarannya, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiono, 2017). Berdasarkan model penelitian pada gambar 2.1 di atas maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.3.2.1. Hubungan Keterkaitan Antara Konflik Peran dan Kelelahan Kerja

Konflik peran merupakan gejala psikologis yang dialami oleh anggota suatu organisasi yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan di tempat kerja dan menurunkan motivasi kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan. Konflik peran terjadi ketika manajemen memberikan tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh pegawai dengan baik karena kurangnya waktu dan sumber daya seperti dana dan peralatan. Kelelahan kerja merupakan gejala yang ditandai adanya penurunan efisiensi serta ketahanan kerja (Salami et al., 2016). Kelelahan kerja merupakan menurunnya kapasitas kerja dan ketahanan kerja dengan ditandai oleh rasa letih, lesu, dan sensasi lelah. Dengan adanya konflik peran yang tinggi dapat mengakibatkan kelelahan kerja yang dirasakan oleh pegawai dikarenakan adanya tugas tambahan yang tidak sesuai dengan aturan yang ada.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setia Chandra Wiati (2015) yang berjudul Pengaruh Iklim Organisasi, Beban Kerja, Dan Konflik Peran Terhadap Kelelahan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari iklim organisasi (dukungan), beban kerja (kinerja dan tuntutan fisik) dan konflik peran (konflik antar individu dengan perannya, konflik intrarole dan konflik interrole) terhadap kelelahan.

H1 : Konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap kelelahan kerja pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak

2.3.2.2. Hubungan Keterkaitan Antara Beban Kerja dan Kelelahan Kerja

Beban kerja dihasilkan dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan tempat kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja. Sitepu (2013) menyatakan bahwa beban kerja itu adalah besaran pekerjaan yang harus dilakukan

oleh suatu posisi jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Adapun kelelahan kerja merupakan gejala yang ditandai adanya penurunan efisiensi serta ketahanan kerja (Salami et al., 2016). Beban yang bersifat fisik dan mental selamanya berjangka panjang, beban kerja sangat dapat berpengaruh pada kelelahan kerja karyawan yang dirasakan oleh pegawai. Kondisi beban kerja yang terlalu tinggi yang diterima pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan dampak terhadap kelelahan kerja karyawan. Pegawai yang mengalami beban kerja yang terlalu besar akan berdampak pada kelelahan fisik maupun psikisnya serta menurunkan kemampuannya dalam bekerja sehingga hasil kerjanya menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu, apabila beban kerja yang terlalu banyak yang diterima oleh karyawan maka akan meningkatkan kelelahan dalam bekerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gede Wira Atmaja & I Wayan Suana (2019) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Burnout* dengan *Role Stress* Sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Rumours Restaurant. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada pegawai di Rumours Restaurant. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress* pada pegawai di Rumours Restaurant. *Role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada pegawai di Rumours Restaurant. *Role stress* memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout* pada pegawai di Rumours Restaurant Seminyak Bali.

H2 : Beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kelelahan kerja pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak

2.3.2.3. Hubungan Keterkaitan Antara Konflik Peran dan Kinerja

Konflik peran terjadi ketika manajemen memberikan tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh pegawai dengan baik karena kurangnya waktu dan sumber daya seperti dana dan peralatan. Sedangkan menurut Sugianti (2017), kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggungjawabnya. Kinerja menjadi gambaran atas kecakapan usaha yang dilakukan seorang pegawai

dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mencapai kinerja yang maksimal, salah satu hal yang perlu dihindari dalam suatu organisasi yaitu konflik peran. Hal ini dikarenakan, dengan adanya konflik peran berupa tugas tambahan yang tidak sesuai dengan aturan awal dapat mengakibatkan pegawai menjadi tidak fokus untuk menyelesaikan tugas yang seharusnya menjadi tanggungjawabnya. Tugas tambahan yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki individu menyebabkan tidak maksimalnya kinerja pegawai.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Murdana Yasa (2017) yang berjudul Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

H3 : Konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak

2.3.2.4. Hubungan Keterkaitan Antara Beban Kerja dan Kinerja

Beban kerja merupakan besaran tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu jabatan/unit organisasi yang merupakan hasil kali antara norma waktu dan volume kerja (Achyana, 2016). Sedangkan menurut Sugianti (2017) kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggungjawabnya. Beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja pegawai, dikarenakan tuntutan yang dirasakan pegawai dapat mengakibatkan pegawai tidak menyelesaikan tugas dan kewajibannya sesuai standar organisai. Beban yang bersifat fisik dan mental selamanya berjangka panjang, beban kerja sangat dapat berpengaruh pada kinerja pegawai. Kondisi beban kerja yang terlalu tinggi yang diterima pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara langsung maupun tidak langsung dapat berdampak pada tidak maksimalnya kinerja pegawai.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsu, *et al* (2019) yang berjudul Bagaimanakah Konflik Peran Dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dengan Burnout Sebagai Variabel *Intervening* dimana hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja yang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

H4 : Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak

2.3.2.5. Hubungan Keterkaitan Antara Kelelahan Kerja dan Kinerja

Menurut Maharani & Triyoga (2012), kelelahan kerja merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi yang dialami oleh individu yang bekerja dalam situasi dimana kebutuhan banyak orang perlu dipenuhi. Adapun kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggungjawabnya (Sugianti, 2017). Pegawai dengan tingkat kelelahan fisik maupun psikis yang tinggi cenderung tidak dapat memaksimalkan kinerjanya. Kelelahan kerja diartikan sebagai menurunnya performa kerja dan berkurangnya kekuatan atau ketahanan fisik tubuh untuk terus melanjutkan yang harus dilakukan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jamaluddin (2015) yang berjudul Pengaruh Kelelahan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pustakawan Di Upt Perpustakaan Universitas Hasanuddin. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Terdapat hubungan pengaruh dan signifikan variabel kelelahan kerja dan kecerdasan emosional dengan variabel kinerja pustakawan UPT Perpustakaan Unhas.

H5 : Kelelahan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak

2.3.2.6. Hubungan Keterkaitan Antara Konflik Peran dan Kinerja Melalui Kelelahan Kerja

Konflik peran terjadi ketika manajemen memberikan tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh pegawai dengan baik karena kurangnya waktu dan sumber daya seperti dana dan peralatan. Kelelahan kerja merupakan gejala yang ditandai adanya penurunan efisiensi serta ketahanan kerja (Salami et al., 2016). Sedangkan menurut Sugianti (2017), kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-

tugasnya sesuai dengan tanggungjawabnya. Kinerja menjadi gambaran atas kecakapan usaha yang dilakukan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Konflik peran yang tinggi yang dirasakan pegawai dapat menyebabkan kelelahan kerja dikarenakan banyaknya tuntutan tugas tambahan yang di rasa bukan menjadi bagian pekerjaan yang seharusnya. Sehingga dalam hal ini pegawai yang memiliki konflik peran berupa penambahan tugas diluar dari aturan yang seharusnya dapat berdampak pada kelelahan kerja baik fisik maupun psikis yang akhirnya dapat mengakibatkan tidak maksimalnya kinerja pegawai tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kazim Celik (2013) yang berjudul *The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Performance of Vice Vice Principals : The Mediating Role of Burnout*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung dari konflik peran terhadap kinerja melalui kelelahan kerja.

H6 : Terdapat pengaruh mediasi dari kelelahan kerja atas pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Pontianak

2.3.2.7. Hubungan Keterkaitan Antara Beban Kerja dan Kinerja Melalui Kelelahan Kerja

Beban kerja merupakan besaran tugas yang menjadi tanggung jawab dan harus diselesaikan oleh suatu jabatan/unit organisasi yang merupakan hasil kali antara norma waktu dan volume kerja (Achyana, 2016). Sedangkan kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggungjawabnya. Maharani & Triyoga (2012) mengemukakan bahwa kelelahan kerja merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi yang dialami oleh individu yang bekerja dalam situasi dimana kebutuhan banyak orang perlu dipenuhi. Beban kerja yang cenderung terlalu tinggi yang diterima oleh seorang pegawai dapat berdampak pada kelelahan kerja pegawai tersebut dikarenakan banyaknya tuntutan tugas yang harus segera diselesaikan. Ketika pegawai telah merasakan kelelahan kerja baik fisik maupun psikisnya dapan

mengakibatkan tidak maksimalnya pekerjaan yang ia kerjakan. Hal inilah yang akhirnya menyebabkan menurunnya kinerja maupun prestasi kerja pegawai.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arief Fajriani & Dovi Septiari (2015) dengan judul Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan : Efek Mediasi *Burnout*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Burnout* atau kelelahan kerja memiliki pengaruh dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

H7 : Terdapat pengaruh mediasi dari kelelahan kerja atas pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Pontianak