

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja

1. Definisi Kinerja

Bernardin dan Russell (2013) mendefinisikan kinerja atau prestasi kerja sebagai catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Mangkunegara (2014), menyebutkan kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Wibowo, 2016).

Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2016) mengemukakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Sedangkan pengertian yang lain, kinerja (*performance*) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik



karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalahtafsirkan sebagai upaya (*effort*), yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil (Simamora, 2014).

Dari beberapa definisi yang sudah disebutkan dapat disimpulkan bahwa Kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau aktivitas pada fungsi-fungsi tertentu yang dilaksanakan karyawan. Hasil tersebut merupakan tingkatan dimana karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Kriteria Kinerja

Bernardin & Russell (2013) mengungkapkan 6 kriteria utama kinerja yaitu:

- a. Kualitas: tingkat dimana proses atau hasil dari kegiatan yang sempurna dengan kata lain melaksanakan kegiatan dengan cara yang ideal atau sesuai atau menyelesaikan sesuatu dengan tujuan yang ditetapkan.
- b. Kuantitas: besaran yang dihasilkan, dalam bentuk nilai dolar (biaya), sejumlah unit atau sejumlah kegiatan yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu: tingkat dimana kegiatan diselesaikan atau hasil yang diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditetapkan dan menggunakan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
- d. Efektivitas biaya: tingkat dimana penggunaan sumber-sumber orang (antara lain SDM, biaya, teknologi, materi) dimaksimalkan untuk mendapatkan target yang tertinggi atau sebaliknya, efektivitas berkurang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Membutuhkan pengawasan adalah tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaan tanpa harus ditemani oleh pengawas atau tanpa harus mengikutsertakan intervensi dari pengawas untuk menghasilkan hasil kerja yang baik.
- f. Pengaruh interpersonal: tingkat dimana pegawai menunjukkan perasaan *self esteem*, *goodwill* dan kerjasama diantara rekan sekerja dan bawahan.

3. Faktor Kinerja

Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1985), mengemukakan adanya tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu, yaitu:

a. Faktor dari individu yang terdiri dari:

- 1) Kemampuan dan keterampilan, seperti mental dan fisik.
- 2) Latar belakang, seperti tingkat sosial, keluarga dan pengalaman.
- 3) Demografis, seperti umur, asal-usul dan jenis kelamin.

b. Faktor dari psikologis yang terdiri dari:

1) Persepsi

Proses pemberian arti (*cognitive*) terhadap lingkungan oleh seseorang. Karena setiap orang memberi arti kepada stimulus maka individu yang berbeda akan “melihat” hal yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Cara seorang pegawai melihat situasi sering kali mempunyai arti yang lebih penting untuk memahami perilaku daripada situasi itu sendiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Sikap

Kesiap-siagaan mental, yang dipelajari dan diorganisasi melalui pengalaman, dan mempunyai pengaruh tertentu atas cara tanggap seseorang terhadap orang lain, obyek, dan situasi yang berhubungan dengannya.

3) Kepribadian.

Tinjauan terhadap setiap determinan yang membentuk kepribadian menunjukkan bahwa manajer sukar mengendalikan kekuatan ini. Namun, manajer tidak boleh menyimpulkan bahwa kepribadian bukan faktor yang penting dalam perilaku di tempat kerja hanya karena kepribadian bukan faktor penting dalam perilaku di tempat kerja, hanya karena alasan bahwa ia terbentuk di luar organisasi. Perilaku karyawan tidak dapat dipahami tanpa mempertimbangkan konsep kepribadian. Sebenarnya, kepribadian saling berhubungan erat dengan persepsi, sikap, belajar, dan motivasi, sehingga setiap analisis tentang perilaku atau setiap upaya untuk memahami perilaku sebenarnya tidak lengkap jika tidak mempertimbangkan kepribadian.

4) Belajar

Proses dimana terjadi perubahan yang relatif abadi dalam perilaku sebagai suatu hasil dari praktek. Kata-kata 'relatif praktek' menunjukkan bahwa perubahan perilaku sedikit lebih permanen. Istilah 'praktek' dimaksudkan untuk mencakup, baik pelatihan formal maupun pengalaman yang tidak terkendalikan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Motivasi

Motivasi merupakan konsep yang digunakan untuk menggambarkan dorongan-dorongan yang timbul pada atau di dalam seorang individu yang menggerakkan dan mengarahkan perilaku. Konsep motivasi digunakan untuk menjelaskan perbedaan-perbedaan dalam intensitas perilaku dan untuk menunjukkan arah tindakan. Manajer lebih suka memotivasi karyawannya secara positif agar karyawan tersebut dapat menjalankan pekerjaannya dan karyawan yang termotivasi akan menghasilkan pekerjaan yang memiliki kualitas yang tinggi.

c. Faktor dari organisasi yang terdiri dari:

1) Sumber daya

Sumber daya yang langka mungkin berupa suatu kedudukan khusus (jabatan direksi perusahaan), dana, ruang, dan sebagainya. Dengan sumber daya yang memadai memungkinkan perusahaan untuk terlibat dalam segi pasaran lain.

2) Kepemimpinan

Suatu upaya penggunaan jenis pengaruh bukan paksaan (*concoersive*) untuk memotivasi orang-orang mencapai tujuan tertentu. Definisi ini menunjukkan bahwa kepemimpinan melibatkan penggunaan pengaruh dan karenanya semua hubungan dapat merupakan kepemimpinan. Unsur kedua dari definisi ini menyangkut pentingnya proses komunikasi. Kejelasan dan ketepatan komunikasi mempengaruhi perilaku dan prestasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

pengikut. Unsur lain dari definisi tersebut berfokus pada pencapaian tujuan.

3) Imbalan

Sasaran utama program imbalan adalah menarik yang berkualifikasi untuk bergabung dalam organisasi, mempertahankan karyawan untuk tetap bekerja, dan memotivasi karyawan mencapai prestasi tinggi. Diharapkan bahwa setiap paket imbalan sebaiknya cukup memuaskan kebutuhan dasar (seperti makanan, tempat tinggal, pakaian), dipandang wajar, dan berorientasi pada individu.

4) Struktur

Pola formal tentang bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan. Struktur sering digambarkan dengan suatu bagan organisasi.

5) Desain pekerjaan

Mengacu pada proses yang digunakan para menejer merinci isi, metode dan hubungan setiap pekerjaan untuk memenuhi tuntutan organisasi dan individu

Untuk persepsi terhadap beban kerja ini didukung penelitian Sitepu (2013) beban kerja dan motivasi sangatlah berpengaruh pada kinerja karyawan karena ketika beban kerja yang diberikan tidak sesuai kemampuan maka akan menimbulkan ketidakefektifan dalam bekerja begitu juga dengan motivasi yang diberikan pada karyawan. Sejalan dengan pendapatnya Sitepu, Shah dkk. (2011) mengatakan beban kerja tinggi dan beban kerja sangat rendah berkorelasi dengan kinerja rendah. Ini adalah tugas dari pemimpin untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menciptakan budaya dalam organisasi, dimana mengoptimalkan korelasi beban kerja dengan produktivitas yang ada. Sedangkan untuk *hardiness*, didukung penelitian yang dilakukan Temaja dan Utama (2016) dan Olivia (2014) menyebutkan bahwa *hardiness* berpengaruh pada kinerja, semakin tinggi kepribadian *hardiness* maka kinerja yang dihasilkan akan lebih baik.

B. Persepsi Terhadap Beban Kerja

1. Definisi Persepsi

Robbins (2008) mendefinisikan persepsi sebagai proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka. Daft (2006) menyatakan bahwa persepsi (*perception*) adalah proses kognitif yang digunakan orang-orang untuk memahami lingkungan dengan cara menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan informasi dari lingkungan.

Irwanto (2014) menyebutkan persepsi merupakan proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antargejala, maupun peristiwa) yang kemudian disadari dan dimengerti. Karena persepsi bukan sekedar pengideraan, maka ada penulis yang menyatakan persepsi sebagai *the interpretation of experience* (penafsiran pengalaman).

Menurut Woodworth dan Marquis (1955) persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus

tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Proses penginderaan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indera, yaitu melalui mata sebagai alat penglihatan, telinga sebagai alat pendengar, hidung sebagai alat pembauan, lidah sebagai alat pengecapan, kulit pada telapak tangan sebagai alat perabaan; yang kesemuanya alat indera yang digunakan untuk menerima stimulus dari luar individu. Alat indera tersebut merupakan alat penghubung antara individu dengan dunia luarnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses dimana individu menafsirkan suatu pengalaman atau peristiwa yang terjadi setelah di dahului proses penginderaan yang bersifat individual atau pribadi.

2. Definisi Beban Kerja

Menurut Menpan (1997), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Kemudian, menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Nurmianto (2003) beban kerja bisa berupa beban fisik dan mental. Beban fisik dapat dilihat dari seberapa banyak karyawan menggunakan kekuatan fisiknya misalnya menjahit, mengangkut, mengangkat, dan mendorong. Sedangkan beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat dikatakan beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

3. Definisi Persepsi terhadap Beban Kerja

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan kekuatan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Apabila individu tersebut memiliki persepsi yang positif maka mereka akan menganggap beban kerja sebagai tantangan dalam bekerja sehingga mereka lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun perusahaan tempat bekerja. Sebaliknya jika persepsi negatif yang muncul maka beban kerja dianggap sebagai tekanan

kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja individu, memiliki dampak negatif bagi dirinya maupun perusahaan tempat bekerja.

4. Aspek-aspek Persepsi Terhadap Beban Kerja

a. Aspek-aspek Persepsi

Woodworth dan Marquis (1955) dan Irwanto (2014) mengemukakan dua aspek dalam persepsi. Kedua aspek tersebut yaitu aspek kognisi dan aspek afeksi.

- 1) Aspek kognisi, merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh alat indera yang kemudian diteruskan ke otak untuk memberi makna terhadap stimulus tersebut. Aspek kognisi berhubungan dengan pengetahuan, pengenalan, dan pengharapan individu terhadap stimulus tertentu yang dipengaruhi pengalaman masa lalu individu. Aspek mencakup tentang bagaimana pandangan individu mengenai objek yang dipersepsi.
- 2) Aspek afeksi, merupakan suatu perasaan dan kesan individu mengenai stimulus. Aspek afeksi berhubungan dengan penilaian individu berdasarkan perasaan atau emosi mengenai stimulus tertentu dan kejadian-kejadian yang dialami dalam lingkungan sosial. Aspek mencakup tentang bagaimana perasaan dan kesan individu mengenai objek yang dipersepsi, apakah positif atau negatif.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Aspek-aspek Beban Kerja

Berdasarkan pengertian mengenai beban kerja menurut Menpan, Permendagri No. 12/2008, dan Nurmiyanto (2003) dan dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga aspek beban kerja. Ketiga aspek tersebut adalah:

1) Aspek beban mental

Beban mental merupakan beban yang dirasakan melalui aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya. beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan sejauhmana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki oleh individu.

2) Aspek beban fisik

Beban fisik merupakan beban yang dirasakan melalui kekuatan fisik yang dimiliki individu. Beban fisik dapat dilihat dari banyaknya kekuatan fisik yang mereka gunakan seperti menjahit, mengangkut, mengangkat, menggantung dan mendorong.

3) Aspek waktu

Waktu merupakan aspek dalam terbentuknya beban kerja yaitu target hasil yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Aspek-aspek Persepsi Terhadap Beban Kerja

Berdasarkan aspek-aspek persepsi yang telah dijelaskan sebelumnya. Selanjutnya akan dikaitkan dengan aspek beban kerja. Maka aspek persepsi terhadap beban kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Aspek kognisi mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai:
 - a) Aktivitas mental, pandangan individu mengenai besarnya aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya misalnya perlunya konsentrasi untuk mengingat pengerjaan barang, mengatasi permasalahan atau kejadian yang tak terduga dan mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang.
 - b) Kekuatan fisik, pandangan individu mengenai besarnya kekuatan fisik yang mereka gunakan untuk menjahit, mengangkat, mendorong, menggantung.
 - c) Waktu, pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
- 2) Aspek afektif mencakup tentang bagaimana perasaan dan kesan yang dimiliki oleh individu mengenai:
 - a) Aktivitas mental, perasaan yang dimiliki individu akibat dari besarnya aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya misalnya perlunya konsentrasi untuk mengingat pengerjaan barang, mengatasi permasalahan atau kejadian yang tak terduga dan mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Kekuatan fisik, perasaan yang timbul akibat besarnya kekuatan fisik yang mereka gunakan untuk menjahit, mengangkat, mendorong, menggunting.
- c) Waktu, perasaan yang timbul mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa aspek persepsi terhadap beban kerja dapat di bagi menjadi dua, yaitu aspek kognisi dan aspek afektif. Mengenai aspek kognisi mencakup tentang bagaimana pandangan dan penilaian yang dimiliki oleh individu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu kerja, sedangkan Aspek afektif mencakup tentang bagaimana perasaan dan kesan yang dimiliki oleh individu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu kerja.

C. Hardiness

1. Definisi *Hardiness*

Hardiness merupakan suatu karakteristik yang dimiliki oleh individu dalam menghadapi situasi yang menekan. Menurut Kobasa (1979) *hardiness* adalah tipe kepribadian yang mempunyai kecenderungan untuk mempersepsikan atau memandang peristiwa-peristiwa hidup yang potensial mendatangkan tekanan sebagai sesuatu yang tidak mengancam. Menurut Kobasa individu yang memiliki *hardiness* tinggi mempunyai serangkaian sikap yang membuat mereka tahan terhadap stres. Individu dengan kepribadian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hardiness senang bekerja keras karena dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan, senang membuat sesuatu yang harus dimanfaatkan dan diisi agar mempunyai makna dan membuat individu tersebut sangat antusias dalam menyongsong masa depan, karena perubahan-perubahan dalam kehidupan dianggap sebagai tantangan dan sangat berguna untuk perkembangan hidupnya.

Olivia (2014) mengatakan *hardiness* merupakan dasar seseorang untuk memandang dunia lebih positif, meningkatkan standar hidup, mengubah hambatan dan tekanan ke dalam pembangunan dan sumber pertumbuhan.

Maddi (2002) mengatakan bahwa *hardiness* muncul sebagai gabungan dari keterhubungan satu sama lain mengenai sikap dari komitmen, kontrol dan tertantang yang membantu dalam pengaturan kondisi yang stressful bagi individu itu sendiri dengan membentuk sikap-sikap tersebut sehingga dapat berkembang untuk mempengaruhi dirinya dalam menghadapi kondisi stressful.

Menurut Santrock (2002), *hardiness* adalah gaya kepribadian yang dikarakteristikkan oleh suatu komitmen (daripada alienasi/keterasingan), pengendalian (daripada ketidakberdayaan), dan persepsi terhadap masalah-masalah sebagai tantangan (daripada sebagai ancaman).

Berdasarkan definisi yang sudah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa *hardiness* adalah karakteristik kepribadian, dimana seseorang memiliki komitmen yang kuat, menciptakan tingkah laku yang optimis dalam menghadapi situasi yang menekan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Aspek-aspek *Hardiness*

Aspek-aspek *hardiness* menurut Kobasa (1979) yaitu:

a. Komitmen (*commitment*)

Komitmen mencerminkan sejauhmana seorang individu terlibat dalam apapun yang sedang ia lakukan. Orang yang berkomitmen memiliki suatu pemahaman akan tujuan dan tidak menyerah di bawah tekanan karena mereka cenderung menginvestasikan diri mereka sendiri dalam situasi tersebut.

b. Kontrol (*control*)

Kontrol melibatkan keyakinan bahwa individu mampu mempengaruhi kejadian-kejadian dalam hidupnya. Orang-orang yang memiliki ciri ini lebih cenderung meramalkan peristiwa yang penuh stres sehingga dapat mengurangi keterbukaan mereka pada situasi yang menghasilkan kegelisahan. Selanjutnya, persepsi mereka atas keadaan terkendali dan mengarahkan "hal-hal internal" untuk menggunakan strategi penanggulangan yang proaktif.

c. Tantangan (*challenge*)

Tantangan merupakan keyakinan bahwa perubahan merupakan suatu bagian yang normal dari kehidupan. Oleh karena itu, perubahan dipandang sebagai suatu kesempatan untuk pertumbuhan dan perkembangan dan bukan sebagai ancaman pada keamanan.

D. Kerangka Berpikir

Setiap pekerjaan menuntut karyawan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan untuk perusahaannya. Untuk itu, setiap karyawan diberi tanggung jawab menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang menjadi beban kerja. Beban kerja adalah sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Namun, sering kali beban kerja yang dirasakan karyawan tidak sesuai dengan standar atau kemampuan karyawan. Beban kerja dapat dipersepsikan karyawan secara positif maupun negatif.

Robbins (2008) menyatakan bahwa untuk melihat positif atau negatifnya penilaian karyawan terhadap beban kerja yang diberikan berkaitan dengan persepsi. Menurut Robbins (2008) persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka.

Persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental yang memerlukan konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tidak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan aktivitas fisik seperti melayani nasabah, mengejar target perusahaan, mengerjakan suatu tugas yang diberikan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Setiap karyawan memiliki pandangan dan perasaan yang berbeda-beda mengenai pekerjaannya. Pandangan dan perasaan tersebut dapat disebabkan oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beban kerja yang dirasakannya yaitu pekerjaan yang menuntut individu memberikan energi atau perhatian (konsentrasi) yang lebih yang harus dikerjakan dan diselesaikan dalam waktu tertentu. Pandangan dan perasaan tersebut dapat bersifat positif maupun negatif. Astianto dan Suprihhadi (2014) menyebutkan bahwa beban kerja dapat berarti positif dan negatif bagi karyawan. Seseorang yang meyakini serta merasa bahwa tugas yang diberikan adalah sebagai tantangan yang harus dipecahkan meskipun tugas tersebut terlalu berlebihan maka seseorang tersebut dapat tetap merasa senang terhadap pekerjaannya. Sebaliknya jika tugas yang berlebihan tersebut diyakini dan dirasakan sebagai sebuah yang membebani maka lambat laun mereka akan mengalami kelelahan baik kelelahan fisik maupun mental sehingga dapat menurunkan kinerja.

Persepsi terhadap beban kerja ini merupakan salah satu faktor dari kinerja. Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1985), menyebutkan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah faktor dari variabel psikologi yaitu persepsi. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang diberikan untuk perusahaan. Kinerja tersebut dapat tercemin ketika karyawan berkonsentrasi ketika sedang bekerja dan meskipun terdapat kesalahan ketika bekerja, mereka dapat menyelesaikannya dengan tenang. Karyawan memiliki stamina yang baik untuk dapat melakukan pekerjaan setiap harinya dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan semangat. Kemudian karyawan menerima waktu yang diberikan dan mereka berpikir mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang diberikan.

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor lainnya dari kinerja adalah kepribadian (Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, 1985). Salah satu kepribadian yang mendukung kinerja adalah kepribadian *hardiness* (Bartone, Eid, Johnsen, Laberg, dan Snook, 2009). Kobasa (1979) menyebutkan kepribadian *hardiness* adalah tipe kepribadian yang mempunyai kecenderungan untuk mempersepsikan atau memandang peristiwa-peristiwa hidup yang potensial mendatangkan tekanan sebagai sesuatu yang tidak mengancam.

Setiap karyawan memiliki cara yang berbeda-beda dalam menghadapi situasi pekerjaan yang menekan. Penanganan terhadap situasi tersebut disebabkan oleh kepribadian *hardiness* yang mereka miliki yaitu dimana seseorang memiliki komitmen yang kuat, menciptakan tingkah laku yang optimis dalam menghadapi situasi yang menekan dan menganggap tantangan sebagai suatu proses untuk berkembang. *Hardiness* dapat bersifat tinggi maupun rendah.

Karyawan dengan *Hardiness* yang tinggi akan berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan kantor, berusaha mengembangkan karir dan berusaha mengerjakan pekerjaan yang sulit hingga selesai. Karyawan yakin dengan kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan, tetap tenang ketika dihadapkan dengan pekerjaan yang menumpuk dan mencari jalan keluar untuk menyelesaikan pekerjaan yang sulit. Kemudian karyawan merasa termotivasi dalam pekerjaannya, mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan menerima kebijakan baru yang dibuat perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Persepsi terhadap beban kerja dan *hardiness* merupakan aspek psikologis yang dimiliki oleh karyawan bank untuk menunjukkan kepada perusahaan bahwa hasil kinerja yang diperlihatkannya baik.

E. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut; ada hubungan persepsi terhadap beban kerja dan *hardiness* dengan kinerja pada karyawan Bank Syari'ah di Pekanbaru.

