

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perusahaan terdapat berbagai macam instrumen guna mendorong tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Instrumen yang dimaksud adalah bahan baku, tenaga kerja, teknologi, dan modal. Diantara instrumen tersebut, terdapat salah satu yang paling penting yaitu tenaga kerja atau bisa disebut sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia merupakan pendorong berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi. Jika sumber daya manusia yang ada memiliki kualitas yang baik, maka tugas dan fungsi yang dilakukan akan dapat terselesaikan dengan baik. Sebaliknya apa bila sumber daya manusia yang ada didalamnya tidak memiliki komitmen dan kualitas yang baik, maka tujuan dan rencana yang dibuat juga tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Pada setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengoptimalkan potensi sumber daya manusia yang ada didalamnya. Kinerja merupakan salah satu bentuk perilaku nyata bagi setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang di hasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal-hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Dan apabila kinerja karyawan itu baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan akan baik bila karyawan mempunyai keahlian tinggi dan bersedia bekerja keras. Mengingat bahwa setiap karyawan dalam sebuah perusahaan berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda, sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk melihat apa kebutuhan dan harapan

karyawannya, apa bakat dan keterampilan di miliki setiap sumber daya manusia di perusahaan serta bagaimana rencana karyawan tersebut pada masa mendatang jika perusahaan dapat mengetahui hal-hal tersebut, maka akan lebih mudah untuk menempatkan karyawan pada posisi yang paling tepat, sehingga ia akan semakin termotivasi. Untuk menciptakan dan meningkatkan kinerja karyawan yang berdisiplin tinggi dapat didukung dengan menerapkan pemberian *reward*. *Reward* juga merupakan salah satu bentuk respon terhadap suatu tingkah laku yang dapat meningkatkan kemungkinan terulang lagi tingkah laku tersebut. Reward atau penghargaan berarti semua bentuk penggajian atau ganjaran kepada pegawai yang merupakan tambahan upah yang diterima pekerja atau karyawan karena ada sesuatu hal berupa prestasi yang diapresiasi oleh perusahaan. Sehingga apabila hasil kerja karyawan meningkat atau mencapai target tertentu maka akan mendapatkan reward dalam bentuk pembayaran berupa uang atau dalam bentuk lainnya selain dari pada gaji yang telah ditentukan. Memberikan reward terhadap karyawan dalam bentuk finansial/non finansial maupun dalam bentuk lainnya.

Selain masalah *reward* hasil pengamatan yang dilakukan di Percetakan Aksara Gianyar menunjukkan terjadinya masalah terkait dengan Beban Kerja karyawan. Menurut peneliti kurang optimalnya kinerja karyawan dalam bekerja sehingga untuk meningkatkan kinerjanya secara optimal adalah sebuah hal yang cukup penting dalam menjalankan aspek perusahaan. Beban kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik bagi pegawai pada umumnya, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental serta akan menimbulkan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah

marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit juga akan terjadi pengurangan gerak yang akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan kinerja karyawan. Beban tugas dan peran yang berbeda antara karyawan perempuan dan laki-laki sering membuat kesenjangan yang mengakibatkan ketidaknyamanan antara karyawan perempuan maupun laki-laki. Beban kerja merupakan salah satu tipe penghambat dalam kinerja karyawan di perusahaan yaitu adanya beban kerja yang mungkin berlebihan pada karyawan dan dapat mengakibatkan timbulnya tekanan pada diri karyawan. Beban tugas yang berlebih menyebabkan menurunnya kinerja pada karyawan, sehingga beban kerja yang di berikan kepada karyawan harus sesuai dengan jabatan yang di terima.

Fenomena yang terkait dengan kinerja karyawan Percetakan Aksara Gianyar menurunnya atau kurangnya kemampuannya karyawan dalam mengerjakan atau melaksanakan tugas sehingga hasil yang diberikan tidak sesuai dengan yang diperintahkan. Hal ini disebabkan oleh faktor reward yang tidak berjalan baik. Apabila reward tidak sesuai maka akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan kedepannya. *Reward* merupakan salah satu bentuk respon terhadap suatu tingkah laku yang dapat meningkatkan kemungkinan terulang lagi tingkah laku tersebut. Selain masalah *reward* hasil pengamatan yang dilakukan di Percetakan Aksara Gianyar menunjukan terjadinya masalah terkait dengan Beban Kerja karyawan. Menurut peneliti kurang optimalnya kinerja karyawan dalam bekerja sehingga untuk meningkatkan kinerjanya secara optimal adalah sebuah hal yang cukup penting dalam menjalankan aspek perusahaan. Dalam penelitian ini,

kehadiran kerja yang berupa data absensi yang menunjukkan tingkat kehadiran karyawan. Berikut data absensi karyawan Percetakan Aksara Gianyar Tahun 2020, dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Data Absensi Karyawan Percetakan Asara Gianyar Tahun 2020

Bulan	Jumlah Pegawai (Orang)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Jumlah Hari Kerja Tidak Hadir	Presentase Absensi (%)
1	2	3	4=2×3	5	6=5/4×100%
Januari	30	23	690	21	3,04
Pebruari	30	23	690	21	3,04
Maret	30	25	750	20	2,67
April	30	23	690	21	3,04
Mei	30	23	690	21	3,04
Juni	30	23	690	21	3,04
Juli	30	21	630	22	3,52
Agustus	30	22	660	19	2,87
September	30	23	690	21	3,04
Oktober	30	22	660	19	2,87
Nopember	30	22	660	19	2,87
Desember	30	23	690	21	3,04
Jumlah	360	307	9.210	2,38	36,08
Rata-rata	30	25.58	767.5	19,83	3,11

Pada data Tabel 1.1 dapat dijelaskan tingkat absensi karyawan cenderung berfluktuasi, dimana presentase tingkat absensi pegawai rata-rata sebesar 3,11 %. Menurut Jeni (2019) apabila absensi 0 sampai 2 persen dianggap baik, 3 persen sampai 10 dinggap tinggi, diatas 10 persen dianggap tidak wajar maka sangat

perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak perusahaan. Angka ketidakhadiran yang cukup tinggi membuat karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan, sehingga sulit untuk merealisasikan dengan target yang telah ditetapkan, sehingga sulit untuk merealisasikan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini menyebabkan turunnya absensi karyawan. Dengan penurunan absensi karyawan maka waktu pengerjaan suatu produk di perusahaan menjadi lebih lama, karena kurangnya karyawan menyebabkan pengerjaan produk yang kurang maksimal yang berdampak turunnya kualitas produk.

Reward dan Beban Kerja sangat penting dalam memotivasi Kinerja Karyawan. Karena melalui Reward dan Beban Kerja karyawan akan menjadi lebih berkualitas dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan. Dengan demikian Reward dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syaffitri (2019) menyatakan bahwa *reward* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian Astuti menyatakan (2018) bahwa *reward* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nugroho menyatakan (2018) bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian Archie dkk menyatakan (2019) menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dalam hal ini perusahaan akhirnya menerapkan sistem Reward dan Beban Kerja yang cukup ketat. Kinerja mereka dipantau secara berkala mulai performa dan ketepatan waktu sampai kepatuhan prosedur keamanan kerja. Penerapan Reward dan Beban Kerja pada Percetakan Aksara Ginyar menjadi

perhatian penuh bagi managerial demi memenuhi standar operational Percetakan Aksara Ginyar sekaligus untuk bergerak aktif meningkatkan kinerja karyawannya. Bagi beberapa karyawan yang belum terbiasa dengan sistem pengawasan ketat dengan penerapan Reward dan Beban Kerja, kebanyakan mereka merasa tertekan dan beberapa karyawan lainnya menganggap itu sebagai motivator untuk meningkatkan pelayanan mereka pada Percetakan Aksara Ginyar.

Berdasarkan uraian dari fenomena yang berkaitan dengan Reward dan Beban Kerja terhadap kinerja karyawan serta dengan adanya hasil penelitian yang menunjang dari fenomena tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Reward Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Percetakan Aksara Ginyar**”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di Percetakan Aksara Ginyar ?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Percetakan Aksara Ginyar ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di Percetakan Aksara Ginyar.
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Percetakan Aksara Ginyar.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Percetakan Aksara Gianyar

Manfaat penelitian ini adalah sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Percetakan Aksara Gianyar untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik serta membagi pengalaman yang mungkin bisa dipraktikan oleh perusahaan / institusi lain.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan dan membandingkannya dengan kondisi yang sebenarnya dilapangan, khususnya mengenai *reward* dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Universitas Mahasaraswati

Hasil penelitian ini merupakan suatu dokumentasi dan menambah bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa yang akan mengadakan penelitian mengenai pengaruh *reward* dan beban kerja.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kebutuhan perpustakaan yang nantinya dapat dipakai sebagai refrensi bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian lebih lanjut terhadap masalah yang berhubungan dengan *reward* dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Percetakan Aksara Gianyar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Hambatan Perilaku (Behaviour Constraints Theory)

Teori kendala perilaku ini banyak dikembangkan Altman. Konsep penting dari Altman (Gifford, 1987) adalah bagaimana seseorang memperoleh kontrol melalui privasi agar kebebasan perilaku dapat diperoleh. Premis dasar teori ini adalah stimulasi yang berlebih atau tidak diinginkan yang mendorong terjadinya hambatan dalam kapasitas pemrosesan informasi. Adanya hambatan tersebut mengakibatkan seseorang merasa kehilangan kontrol terhadap situasi yang sedang terjadi. Istilah ‘hambatan’ berarti terdapat ‘sesuatu’ dari lingkungan yang membatasi (atau menginterferensi dengan sesuatu), apa yang menjadi harapan. Hambatan dapat muncul, baik secara aktual dari lingkungan atau pun interpretasi kognitif. Dalam situasi yang diliputi perasaan bahwa ada sesuatu yang menghambat perilaku, orang merasa tidak nyaman. Pengatasan yang dilakukan adalah orang mencoba menegaskan kembali kontrol yang dimiliki dengan cara melakukan antisipasi faktor-faktor lingkungan yang membatasi kebebasan perilaku. Usaha tersebut dikatakan sebagai reaktansi psikologis (psychological reactance). Jika usaha tersebut gagal, muncul ketidakberdayaan yang dipelajari atau learned helplessness (Veitch & Arkkelin, 1995).

Ada beberapa tipe kontrol terhadap lingkungan yaitu kontrol perilaku, kontrol kognitif, dan kontrol lingkungan. Kontrol lingkungan mengarahkan perilaku untuk mengubah lingkungan misalnya mengurangi suasana yang bising, membuat jalan tidak berkelok-kelok, membuat tulisan/angka dalam tiap lantai di gedung yang bertingkat, atau membuat pagar hidup untuk membuat rumah bernuansa ramah lingkungan. Kontrol kognitif dengan mengandalkan pusat kendali di dalam diri, artinya mengubah interpretasi situasi yang mengancam menjadi situasi penuh tantangan. Kontrol keputusan, dalam hal ini, orang mempunyai kontrol terhadap alternatif pilihan yang ditawarkan. Semakin besar kontrol yang dapat dilakukan, akan lebih membantu keberhasilan adaptasi.

Selain itu, semakin besar potensi frustrasi terhadap ketidakpastian dan kontrol yang rendah terhadap situasi, maka semakin besar stres yang dirasakan, maka kinerja karyawan akan menurun. Frustrasi yang mungkin muncul dari kontrol yang rendah, bersumber dari konsultasi yang kurang baik, hambatan perilaku, terlalu banyak atau terlalu sedikit pekerjaan, tekanan waktu, partisipasi yang rendah dalam pengambilan keputusan, dan tuntutan baik dari keluarga dan masyarakat, hubungan interpersonal yang kurang baik.

2.2 Reward

2.2.1 Pengertian Reward

Menurut Irham Fahmi (2016) reward merupakan bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seseorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik berbentuk finansial maupun non finansial. Usaha untuk mendapatkan pegawai yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkesinambungan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan pegawai agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan maka dirasa perlu dengan adanya pemberian reward atau penghargaan kepada pegawai yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik. Pemberian reward tersebut merupakan upaya pemimpin dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja pegawai, sehingga dapat mendorong bekerja lebih giat dan berpotensi.

Ada juga perusahaan yang memberikan reward kepada karyawan karena masa kerja dan pengabdianya dapat dijadikan teladan bagi karyawan karena masa kerja dan pengabdianya dapat dijadikan teladan bagi karyawan lainnya. Pemberian reward karena masa kerja karyawan bertujuan untuk memotivasi gairah dan loyalitas perusahaan. Pemberian reward tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja karyawan, sehingga dapat mendorong karyawan bekerja lebih giat dan berpotensi. Karyawan memerlukan suatu reward pada saat hasil kerjanya telah

memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah memenuhi atau melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Reward ini dapat berupa pujian. Karyawan bekerja mempunyai tujuan, antara lain untuk memperoleh penghasilan agar kebutuhan dan keinginannya dapat direalisasikan.

2.2.2 Tujuan Reward

Reward adalah salah satu alat pendidikan, jadi dengan sendirinya maksudnya Reward itu ialah sebagai alat untuk anak-anak supaya anak dapat merasa senang karena perbuatan atau pekerjaannya mendapat penghargaan. Adapun tujuan pemberian reward menurut Moh Zaiful Rosyid (2018:44) ada beberapa tujuan reward yaitu sebagai berikut :

1) Menarik

Reward harus mampu menarik orang yang berkualitas untuk menjadi anggota organisasi. Dengan maksudnya orang yang berkualitas dalam organisasi, maka organisasi akan jauh menjadi lebih baik sehingga akan membuat intern dan eksteren organisasi akan menjadi baik sehingga peserta didik akan lebih tertarik untuk melakukan hal-hal yang jauh lebih bermanfaat untuk dirinya maupun untuk orang lain, baik itu di lingkungan sekolah, rumah maupun masyarakat.

2) Mempertahankan

Reward juga bertujuan untuk mempertahankan perilaku baik pesertadidik dengan segala macam strateginya. Sistem reward

yang baik dan menarik mampu meminimalkan jumlah peserta didik yang berperilaku tidak baik. Karena peserta didik akan merasa memiliki tanggung jawab kepada dirinya sendiri dalam hal berbuat atau bersikap yang lebih baik sebelum reward itu diberikan.

3) Kekuatan

Adanya kekuatan yang harus dimiliki oleh peserta didik dalam mempertahankan sesuatu (bersikap menjadi baik), sangat dibutuhkan. Karena tanpa adanya kekuatan, maka peserta didik akan kembali melakukan perbuatan atau bersikap yang kurang baik untuk kesekian kalinya.

4) Motivasi

Sistem Reward yang baik harus mampu meningkatkan motivasi peserta didik untuk mencapai prestasi yang jauh lebih tinggi, utamanya dalam hal efektif.

5) Pembiasaan

Setelah keempat tujuan dari Reward tersebut berjalan efektif, maka hal yang tidak kalah pentingnya ialah pembiasaan diri untuk berbuat baik sehingga akan terus menerus menjadi lebih baik. Tujuan pemberian reward adalah untuk lebih mengembangkan dan mengoptimalkan motivasi yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik dalam artian siswa melakukan suatu perbuatan, maka perbuatan itu timbul dari kesadaran siswa itu sendiri dan dengan reward itu juga diharapkan dapat membangun suatu hubungan

yang positif antara guru dan siswa, karena Reward itu adalah bagian dari pada rasa cinta kasih sayang seorang guru kepada siswa.

2.2.3 Jenis - jenis Reward

Segala sesuatu yang diberikan organisasi untuk memuaskan satu atau beberapa kebutuhan individu disebut sebagai penghargaan atau reward. Menurut Long dalam Jusuf, jenis penghargaan ini dikelompokkan menjadi 2 kategori, yaitu:

a) Penghargaan Ekstrinsik (Extrinsic Rewards)

Penghargaan ekstrinsik adalah segala sesuatu yang akan diterima oleh seseorang dari lingkungan tempat dia bekerja, dimana sesuatu yang akan diperolehnya tersebut sesuai dengan harapannya. Menurut Gibson dkk, penghargaan ekstrinsik mencakup penghargaan yang bersifat finansial, promosi dan imbalan antar pribadi atau rasa hormat. Penghargaan ekstrinsik ini diberikan untuk memuaskan kebutuhan dasar (*basic needs*), keamanan, kebutuhan sosial dan kebutuhan untuk mendapat pengakuan. Sifat penghargaan ekstrinsik adalah tangible atau dapat dirasakan secara fisik.

b) Penghargaan Intrinsik (Intrinsic Rewards)

Penghargaan intrinsik adalah sesuatu yang dirasakan langsung oleh seseorang ketika dirinya melakukan sesuatu. Sesuatu yang dirasakan ini dapat berupa kepuasan dalam melakukan sesuatu, perasaan lega karena telah menuntaskan sesuatu serta adanya

peningkatan kepercayaan diri dan sebagainya. Bentuk penghargaan ini mengacu pada faktor-faktor pekerjaan itu sendiri atau job context seperti pekerjaan memberi tantangan dan menarik, puas atas pekerjaan, tingkat keragaman pekerjaan, pengembangan sistem kerja yang memberi umpan balik, dan atribut-atribut pekerjaan menantang lainnya. Sumber penghargaan intrinsik ini berasal dari individu itu sendiri. Menurut Gibson dkk. Imbalan intrinsik mencakup rasa penyelesaian dalam pencapaian prestasi, otonomi dan pertumbuhan pribadi.

2.2.4 Indikator Reward

Menurut Sedarmayanti (2017:357) indikator penghargaan/ reward dibagi ke dalam beberapa bentuk, yaitu sebagai berikut:

- 1) Hasil dan tujuan yang diharapkan dari penghargaan, yaitu:
 - a. Tingkat kesesuaian penghargaan dengan harapan kebutuhan pegawai.
 - b. Tingkat dorongan penghargaan terhadap semangat/gairah kerja pegawai.
 - c. Tingkat dorongan sistem penghargaan terhadap keinginan pegawai untuk tetap bekerja di lingkungan organisasi yang bersangkutan.
 - d. Tingkat manfaat sistem penghargaan terhadap kepuasan kerja.

- 2) Kriteria ukuran individu yang diberikan penghargaan, yaitu:
 - a. Tingkat kesesuaian penghargaan dengan kinerja.
 - b. Tingkat kesesuaian penghargaan dengan tanggungjawab.
 - c. Tingkat kesesuaian penghargaan dengan pangkat dan jabatan.
- 3) Karakteristik/bentuk penghargaan
Variasi, jumlah atau besarnya penghargaan pegawai.
- 4) Tingkat keadilan penghargaan
Sejauh mana penghargaan telah memenuhi rasa keadilan kepada pegawai.
- 5) Jarak waktu penghargaan diberikan
Seberapa lama penghargaan diberikan dibandingkan aktifitas dalam bekerja.

2.3 Beban kerja

2.3.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah tugas – tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada seorang pegawai yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menganalisis beban kerja merupakan suatu proses dalam menentukan jumlah kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu, tidak hanya beban yang berkaitan dengan kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan oleh masing-masing pegawai.

Menurut Soeprihanto (dalam Oktaviana, 2016) berpendapat bahwa beban kerja adalah sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan oleh organisasi atau pemegang jabatan dalam waktu tertentu. Menurut Mangkuprawira (dalam Oktaviana, 2016) menyatakan bahwa apabila sebagian besar pegawai bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak jadi masalah. Beban kerja yang diberikan oleh perusahaan akan dipersepsikan berbeda-beda oleh para karyawannya. Beban kerja akan dirasakan pada individu yang kurang memiliki kemampuan dibidang kerja yang sedang ditekuni atau banyaknya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dimana individu harus menyelesaikan pekerjaannya dengan batas waktu yang telah ditentukan. Beban kerja juga berdasarkan kemampuan dari tubuh individu tersebut dalam menerima pekerjaan.

2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja

Lembaga/perusahaan tentunya memiliki harapan agar beban kerja yang dilampaui pegawai tidak memberatkan dan sesuai dengan kemampuan/kompetensi seorang karyawan pada umumnya. Menurut Suci R. Mar'ih Koesomowidjojo (2017:24) yaitu:

a) Faktor Internal

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh seseorang akibat dari reaksi beban kerja seperti jenis kelamin, usia, postur tubuh,

status kesehatan (faktor somatis) dan motivasi, kepuasan, keinginan atau persepsi (faktor psikis).

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal dalam dunia kerja juga akan memengaruhi beban kerja karyawan. faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti:

a. Lingkungan Kerja

Lingkungan yang berhubungan dengan kimiawi, psikologis, biologis, dan lingkungan kerja secara fisik.

b. Tugas-tugas fisik

Hal-hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, tingkat kesulitan.

c. Organisasi kerja

Seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.3.3 Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Putra (2012:22) dalam (Theresia Retno, 2018) yang meliputi antara lain:

a) Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

b) Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya.

c) **Standar Pekerjaan**

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaan, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.4 Kinerja Karyawan

2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang karyawan selama periode tertentu. Jika karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan baik maka perusahaan akan mengalami kegagalan. Jadi kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Antari, 2019).

2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik hasil maupun perilaku kerja menurut Kasmir (2016 : 189-193) yaitu :

1) Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2) Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3) Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

4) Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5) Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7) Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

8) Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma - norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.

9) Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

10) Lingkungan kerja disekitar

Merupakan suasana atau kondisi lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik, karena bekerja tanpa gangguan. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan mempengaruhi dalam bekerja. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja memengaruhi kinerja seseorang.

11) Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.

12) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

13) Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan

kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan memengaruhi kinerja. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diatas peneliti hanya mengangkat dua faktor yang telah disesuaikan dengan keadaan obyek penelitain, yaitu faktor lingkungan kerja dan disiplin kerja.

2.4.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016 : 208-210), indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan ada enam, yaitu:

1. **Kualitas (mutu)**

Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.

2. **Kuantitaas (jumlah)**

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang.

3. **Waktu (jangka waktu)**

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

4. **Kerja sama antar karyawan**

Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

5. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

6. Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya.

2.5 Penelitian Sebelumnya

Adapun penelitian-penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kurniawan (2017) melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh stres kerja, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus pada Karyawan

PT.Sinar Sosro Kantor Penjualan Yogyakarta). Variabel independen yang digunakan adalah stres kerja, lingkungan kerja dan beban kerja dan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis korelasi berganda. Hasil dari penelitian ini adalah variabel lingkungan kerja berpengaruh positif sedangkan variabel stres kerja dan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

- 2) Astuti (2018), yang meneliti tentang pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan. Variabel independen yang digunakan adalah reward dan punishment sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian ini adalah variabel reward berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan punishment berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 3) Lukito & Alriani (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang. Variabel independen yang digunakan adalah beban kerja, lingkungan kerja, stres kerja dan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis korelasi berganda. Hasil dari penelitian ini adalah variabel lingkungan kerja berpengaruh positif

sedangkan variabel beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

- 4) Nugroho (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh beban kerja, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Sahabat Klaten. Variabel independen yang digunakan adalah beban kerja, stress kerja dan lingkungan kerja dan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis korelasi berganda. Hasil dari penelitian ini adalah variabel beban kerja, stress kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- 5) Archie, Rosalina, Imelda (2019) yang melakukan penelitian tentang pengaruh motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Manado. Variabel independen yang digunakan adalah motivasi kerja dan beban kerja. Sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah variabel motivasi kerja dan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- 6) Natalia (2019) melakukan penelitian dengan judul pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada divisi penjualan PT Rembangka. Variabel independen yang digunakan adalah motivasi kerja,

kepuasan kerja, dan disiplin kerja dan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah variabel motivasi kerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

- 7) Syaffitri (2019) dengan judul pengaruh beban kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja dan reward terhadap kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kediri. Variabel independen yang digunakan adalah beban kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja dan reward .Sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian ini adalah variabel motivasi dan reward berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan beban kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- 8) Wulandari (2019) melakukan penelitian mengenai pengaruh beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Koesoema Nanda Putra Pedan Klaten. Variabel independen yang digunakan adalah beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja dan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis korelasi berganda. Hasil dari penelitian ini adalah

variabel beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

- 9) Yudhi, Misra, Handoko (2019) dengan judul pengaruh motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara. Variabel independen yang digunakan adalah motivasi kerja dan beban kerja. Sedangkan variabel dependen adalah kinerja. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah variabel motivasi kerja dan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja Aparatur sipil negara.
- 10) Eko (2020) yang meneliti tentang pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan pada PT. Sandabi indah lestari Bengkulu Utara. Variabel independen yang digunakan adalah reward dan punishment. Sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah variabel reward dan punishment berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.