

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling menentukan dalam setiap organisasi karena disamping sumber daya manusia sebagai kekuatan tapi juga merupakan faktor penentu utama dalam tercapainya tujuan organisasi. Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia, dalam pelaksanaannya misi tersebut dikelola oleh manusia (Rachmawati, 2018). Jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi. Menurut Aljebri *et. al.*, (2015) sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peran sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan atau organisasi, pegawai dan masyarakat secara maksimal.

Salah satu kegiatan yang paling penting dalam organisasi perusahaan adalah mengelola manajemen sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia merupakan kegiatan mendapatkan orang-orang yang tepat. Meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, akan tetapi tanpa peran manusia organisasi tidak akan berjalan, karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi (Septiani dan Rustaman, 2017). Dilihat dari hal tersebut sangatlah penting bagi suatu organisasi memperhatikan kinerja karyawannya.

Menurut Samsudin (2018:75) kinerja karyawan merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan juga dapat diartikan hasil kerja karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran atau kriteria yang ditentukan dan disepakati bersama. Ini menjelaskan pula bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya (Sedarmayanti, 2017:287). Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja yang tinggi jika beban kerja yang ditetapkan tercapai dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi dari yang ditetapkan perusahaan (Erawati dan Hartini, 2015). Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Widyani dan Saraswati, 2019).

Beban kerja mengacu pada jumlah pekerjaan yang dialokasikan kepada pegawai untuk diselesaikan. Beban kerja merupakan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu (Wefald, *et. al.*, 2015). Menurut Mangkuprawira (2014), beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam tiga kondisi, yaitu ; 1) beban kerja sesuai standar, 2) beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*), dan 3) beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Oleh karena itu, beban kerja yang diberikan kepada pegawai perlu diperhatikan agar tidak terjadinya penurunan kinerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Joko dan Friska (2018) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alpin Neksen (2021) yang

menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Grup Global Sumatera. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Irvan, dkk (2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Bernhard, dkk (2019) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. FIF Group Manado.

Berdasarkan tiga kondisi dan penjelasan beban kerja tersebut, maka penting bagi suatu organisasi mengetahui bagaimana karakteristik individu dari masing-masing pegawainya untuk mencapai tujuan organisasi, karena karakteristik di setiap individu dapat menunjukkan perbedaan sifat atau tingkah laku seseorang berdasarkan inisiatif, kemampuan seseorang untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah dan mampu menyesuaikan perubahan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu (Dalimunthe dan Masra, 2002:42).

Menurut Hurriyanti (2005:79) karakteristik individu adalah suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu yang dibawa didalam lingkungan kerja akan berpengaruh pada kinerjanya, sedangkan prestasi kerja individu adalah dasar dari prestasi kerja organisasi. Perbedaan dalam hal kemampuan dan sikap dalam melaksanakan pekerjaan akan berpengaruh terhadap kinerja individu (Ghibson *et.al.*, 2000:65).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyani dan Saraswati (2019) menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gianyar. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmat dan Anna (2017) yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Cladtek BI Metal Manufacturing. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Betrics (2018) menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut Cong King, dkk (2019) menyatakan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Coco Prima Lelema Indonesia.

Kantor Balai Pelatihan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar yang beralamat di Jalan Kayu Aya No. 101 Seminyak Kuta Badung, merupakan Kantor Balai yang bertugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembangunan desa dan kawasan pedesaan, pemberdayaan masyarakat desa, percepatan pembangunan daerah tertinggal, dan transmigrasi untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintah negara. Kantor Balai Pelatihan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar memiliki jumlah pegawai yang bekerja sebanyak 40 orang yang dapat dijelaskan berdasarkan pada data absensi pegawai tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1

Tingkat Absensi Pegawai Pada Kantor Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar Tahun 2020

No.	Tahun	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (hari)	Jumlah Hari Kerja Yang Hilang (hari)	Jumlah Hari Kerja Senyatanya (hari)	Persentase Absensi (%)
1	Januari	40	19	760	78	682	10,26%
2	Februari	40	20	800	94	706	11,75%
3	Maret	40	20	800	21	779	2,62%
4	April	40	21	840	60	780	7,14%
5	Mei	40	17	680	60	620	8,82%
6	Juni	40	21	840	64	776	7,61%
7	Juli	40	21	840	14	826	1,66%
8	Agustus	40	18	720	17	703	2,36%
9	September	40	22	880	25	855	2,84%
10	Oktober	40	19	760	12	748	1,57%
11	November	40	20	800	18	782	2,25%
12	Desember	40	19	760	25	735	3,28%
Jumlah			237	9480	488	8992	62,16%
Rata-rata		40	19,75	790	40,66	453,08	5,18%

Sumber : Data Pegawai Kantor Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar

Berdasarkan hasil dari tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa rata-rata tingkat absensi pegawai di Kantor Balai Pelatihan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar pada tahun 2020 cenderung berfluktuasi setiap bulannya, dimana rata-rata tingkat absensi pegawai sebesar 5,18%. Ini berarti bahwa tingkat absensi pegawai tergolong tinggi karena tingkat absensi yang wajar berada dibawah 3%, diatas 3% hingga 10% dianggap tinggi (Ardhana, dkk. 2011:93).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terlebih dahulu pada Kantor Balai Pelatihan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan

Transmigrasi Denpasar, terdapat beberapa masalah mengenai tingkat kinerja pegawai yaitu, masih adanya pegawai terlambat masuk kerja, adanya beberapa pegawai yang sering menunda pekerjaan dan adanya beberapa pegawai yang tidak dapat mencapai target pekerjaan yang diberikan.

Selain dari permasalahan mengenai tingkat kinerja pegawai, beban kerja pada Kantor Balai Pelatihan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar dianggap juga sebagai permasalahan yang perlu diperhatikan. Diperoleh gambaran kondisi nyata mengenai beban kerja pegawai pada Kantor Balai Pelatihan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar diantaranya, secara psikologis ada sebagian pegawai nampak mengalami kelelahan fisik maupun non fisik akibat beratnya beban kerja sehingga kondisi ini memberikan dampak pada keadaan mental dan psikologis pegawai yang cenderung melemah sebagai akibat dari beban kerja yang berat hingga diperlukan dorongan dari atasan agar beban kerja tersebut tidak sampai melemahkan semangat kerja pegawai.

Berdasarkan karakteristik individu dari setiap pegawai pada Kantor Balai Pelatihan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar sudah cukup baik, dilihat dari kemampuan, nilai, sikap, dan minat adalah baik dan sesuai yang diinginkan instansi. Namun dilihat dari segi sikap masih terjadi adanya pegawai yang merasa bekerja tidak sesuai dengan harapannya, sehingga pegawai menyikapinya bekerja tidak sesuai kemampuan individualnya, tidak mencurahkan minat dan bakat serta faktor kepribadian lain yang dimilikinya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai beban kerja, karakteristik individu, dan kinerja pegawai dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut :

- a. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar?
- b. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti sehubungan dengan masalah yang telah dirumuskan diatas adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar.

1.4 Kegunaan Penelitian

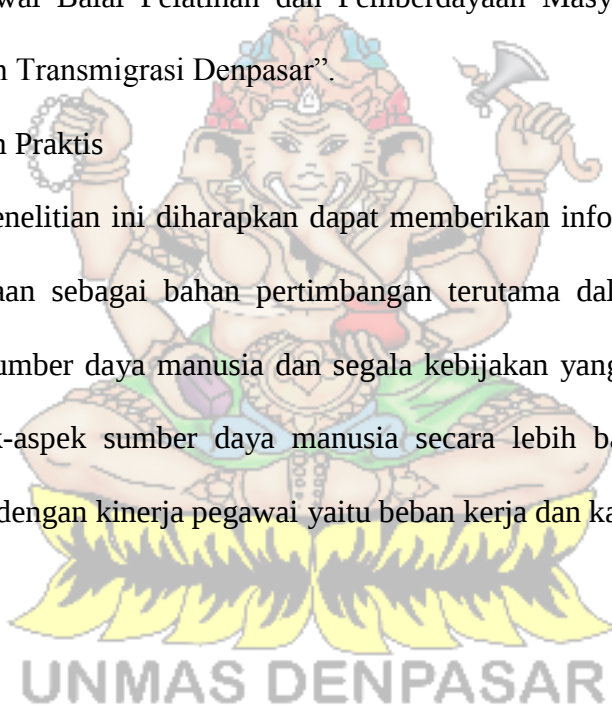
Adapun kegunaan dari penelitian di atas yaitu :

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam bidang ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia yang ditujukan dengan kajian empiris “Pengaruh Beban Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar”.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan terutama dalam hal pengelolaan manajemen sumber daya manusia dan segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek sumber daya manusia secara lebih baik khususnya yang berhubungan dengan kinerja pegawai yaitu beban kerja dan karakteristik individu.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Job Demands Theory* (Teori Tuntutan- Kontrol Pekerjaan)

1. Pengertian *Job Demands*

Job demands definisikan sebagai bekerja sangat cepat, bekerja sangat keras, dan tidak mempunyai cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. *Job demands* merujuk pada aspek-aspek fisik, psikologis, sosial atau organisasi dari suatu pekerjaan yang membutuhkan usaha atau kemampuan secara fisik atau psikologis tertentu. Contohnya adalah tekanan kerja yang tinggi, kondisi fisik lingkungan kerja yang kurang mendukung, maupun interaksi emosional dengan stakeholders (Patrick, 2012: 12).

Job demands didefinisikan sebagai tuntutan pekerjaan yang menjadi pemicu terjadinya kelelahan secara psikologis (*psychological stresor*), misalnya bekerja secara non stop dalam jam kerja yang lama, beban pekerjaan yang terlalu banyak dan terbatasnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan adanya konflik pada tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan (Putra & Mulyadi, 2010).

Job demands merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang dan dapat memberi tekanan jika kecepatan tugasnya dirasakan berlebihan sehingga dapat meningkatkan kecemasan dan stres. *Job demands* sebagai faktor yang berkaitan dengan kinerja, stres kerja, dan karakteristik individu terutama faktor yang berkaitan dengan beban kerja, stres yang berkaitan dengan tugas-tugas

yang tidak terduga dan stres kerja yang berhubungan dengan konflik personal, selain itu juga berhubungan dengan intensitas kerja, tekanan waktu, konsentrasi dan tekanan social (Thirapatsakun, *et. al.*, 2014: 275).

2. **Faktor Job Demands**

Kelloway (2008) mengungkapkan beberapa faktor dari *job demand* yang mempengaruhi perilaku karyawan dalam perusahaan, faktor – faktor tersebut antara lain :

- a. *Work Schedulling* merupakan waktu yang ditetapkan oleh perusahaan bagi karyawan untuk menyelesaikan tuntutan tugasnya, dan untuk jenis pekerjaan tertentu work schedulling juga berkaitan dengan rotasi karyawan pada jadwal shift kerjanya.
- b. *Work load dan work pace* adalah jumlah absolut dari beban kerja dan kecepatan atau waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. *Work load* dan *work pace* merupakan hal yang mempengaruhi perilaku karyawan dan kesehatan mental karyawan.
- c. *Job Content* adalah intensitas, muatan, dan siklus pekerjaan yang membutuhkan *skill* dan kreativitas karyawan. Lebih lanjut Sauter juga menyatakan bahwa *job content* yang terlalu ringan dan juga terlalu berat akan mempengaruhi perilaku karyawan.
- d. *Job Control* adalah otoritas yang dimiliki oleh karyawan untuk mengendalikan dan melakukan pengambilan keputusan dalam pekerjaannya dengan menggunakan *skill* yang dimiliki. *Job control* bagi karyawan dapat meliputi : kebebasan untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan *job*

description, menentukan waktu istirahat, melakukan pengambilan keputusan. *Job control* memiliki pengaruh terhadap kesehatan psikologis karyawan, karena karyawan yang memiliki *job control* yang tinggi dapat menurunkan tingkat tekanan pekerjaan yang tinggi, sementara karyawan yang memiliki *job control* yang rendah cenderung tidak memiliki kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat memicu timbulnya stress.

3. Aspek *Job Demands*

Menurut Nurendra dan Annisa (2013: 10) aspek *job demands* dibagi menjadi tiga, yaitu :

- a. Beban kerja : kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya.
- b. Tuntutan emosional : mengacu pada komponen afektif dalam bekerja yang menempatkan seseorang dalam situasi stres kerja
- c. Konflik pekerjaan rumah tangga : konflik yang terjadi akibat adanya ketidakseimbangan peran antara tenaga, waktu, tuntutan dan tanggung jawab di tempat kerja dan di tempat tinggal sehingga memunculkan ketidaknyamanan dalam kedua posisi tersebut.

4. Dimensi *Job Demands*

Menurut Hussain dan Khalid (2011: 566) membagi empat dimensi yang menjadi penentu kuat lemahnya tuntutan dalam pekerjaan, yaitu :

- a. *Qualitative demands* adalah sebuah tuntutan dari perusahaan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai.
- b. *Employee demands* adalah tuntutan dari perusahaan terhadap kinerja pegawai dalam suatu perusahaan.
- c. *Workload demands* adalah tuntutan dari perusahaan terhadap beban kerja pegawai yang ditingkatkan sehingga membutuhkan kemampuan atau *skill* yang cukup agar dapat menyelesaikan tuntutan tersebut.
- d. *Conflict demands* adalah tuntutan perusahaan terhadap pegawai terutama mengenai permasalahan internal yang dihadapi pegawai terhadap perusahaan. Dalam hal ini, pegawai diuntut untuk tidak membawa atau mencampur permasalahan pribadi ke dalam perusahaan.

2.1.2 Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Perencanaan dalam organisasi untuk mencapai keberhasilan kerja dibutuhkan target yang harus dicapai maka bertambah pula beban pegawai. Beban kerja telah diukur oleh konflik yang berada di tempat kerja (Mansoor dan Muhammad, 2011). Pada saat tuntutan tugas dalam keadaan rendah, maka pegawai akan mampu melaksanakan tugas secara mudah dengan beban kerja yang rendah dan kinerja tetap pada tingkat optimal.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Dhania dan Dhini, 2015:16). Sedangkan menurut Pemendagri No. 12/2016 beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara wolume kerja dan norma waktu.

Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus di perhatikan oleh perusahaan atau instansi, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai atau menjadi menurun. Beban kerja adalah jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang selama periode waktu tertentu (Manuho, dkk. 2015).

Beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress (Danang dan Sunyoto, 2012). Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dan potensi dari tenaga kerja (Munandar, 2006).

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu itu dibutuhkan dalam menyelesaikan tuga yang diberikan kepadanya, yang dapat dielesaikan pada batasan waktu yang diberikan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Prihatini (2007) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu sebagai berikut :

a. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :

- 1) Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.
- 2) Organisasi Kerja seperti waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- 3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis.

b. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatis, (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

3. Dampak Beban Kerja

Menurut Winaya (2016:45) beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik atau sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang sudah terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerjaan.

Dampak negatif dari kelebihan beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. Dampak negatif tersebut yaitu :

a. Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari kelelahan fisik dan turun konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai standar.

b. Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan seperti harus menunggu hasil layanan tidak memuaskan.

c. Kenaikan tingkat absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai sakit. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat

absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

4. Dimensi Beban Kerja

Terdapat dua dimensi yang mempengaruhi beban kerja (Munandar, 2015:381) yaitu:

- a. Beban kerja sebagai tuntutan fisik. Kondisi fisik tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal di samping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi fatal dan psikologi seseorang. Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.
- b. Beban kerja sebagai tuntutan tugas. Kerja *shift* atau kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

5. Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:33) ada beberapa indikator yang mempengaruhi beban kerja yaitu :

- a. Target yang harus dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh instansi tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh pegawai. Semakin sempit waktu

yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbangnya antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volumkerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh pegawai. Untuk itu butuh, dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

b. Kondisi pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang daan kerusakan pada mesin produksi, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diuar waktu yang telah ditentukan.

c. Penggunaan waktu kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, banyak organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada pegawai cenderung berlebihan atau sangat sempit.

d. Kebutuhan kerja

Pembagian antara fungsi sistem dan manusia merupakan langkah awal dalam desain sistem dan pembagian ini akhirnya akan menimbulkan tuntutan situasi pada pekerja. Selama desain sistem dilakukan pembagian, fungsi dan juga desain dari kendali dan display akan mengarahkan tugas dari pekerja. Kebutuhan kerja berhubungan dengan kemampuan pegawai.

e. **Pembagian tugas**

Tugas yang dibagi kepada pekerja merepresentasikan pekerjaan pegawai. Teknik faktor manusia dari analisa (task analysis) berpusat pada pemahaman bagaimana tugas ini akan mempengaruhi keseluruhan kerja dari pekerja, dan sejauh mana tugas-tugas tersebut tak dapat dikerjakan pada tingkat yang diinginkan.

2.1.3 Karakteristik Individu

1. Pengertian Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah karakter khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, serta memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana dapat menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang memengaruhi kinerja individu (Rahman, 2013).

Karakteristik individu adalah orang yang memandang berbagai hal secara berbeda akan berperilaku secara berbeda, orang yang memiliki sikap yang berbeda akan memberikan respon terhadap perintah, orang yang memiliki kepribadian yang berbeda berinteraksi dengan cara yang berbeda dengan atasan, rekan kerja dan bawahan (Ivancevich, 2016).

Karakteristik individu adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seseorang pegawai baik yang bersifat positif maupun negatif (Thoha dan Miftah, 2015:27). Karakteristik ini sangat beragam, setiap perusahaan/organisasi tentunya dapat memilih seorang pegawai yang mempunyai kriteria yang baik dan

karakteristik ini juga harus disesuaikan dengan apa yang diinginkan oleh perusahaan/organisasi.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa karakteristik individu adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakanya dari individu yang lain.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Individu

Mohyi (2017:109) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi karakteristik individu terdiri dari:

- a. Faktor fisiologis, yaitu kemampuan dan keterampilan fisik yang dimiliki manusia, yang terdiri dari : kemampuan fisik dan kemampuan mental.
- b. Faktor psikologis, yaitu tanggapan psikologis individu yang bersangkutan. Faktor ini terdiri dari : Persepsi, sikap, kepribadian, pengalaman, dan motivasi.
- c. Faktor demografi terdiri dari, umur, jenis kelamin, dan etnis
- d. Faktor lingkungan organisasi terdiri dari, kebijakan dan aturan organisasi, kepemimpinan, struktur organisasi, desain pekerjaan, dan sistem kompensasi.

3. Indikator Karakteristik Individu

Setiap orang mempunyai kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan orang lain yang berbeda pula, meskipun bekerja

ditempat yang sama (Nur Hanifah, 2019). Adapun indikator karakteristik individu yaitu sebagai berikut.

a. Kemampuan

Kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan dikelompokkan menjadi dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

b. Nilai

Nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

c. Sikap

Pernyataan-pernyataan evaluative, baik menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap memiliki tiga komponen yaitu kesadaran, perasaan, dan perilaku.

d. Minat

Minat adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya.

e. Kepribadian

Kepribadian merupakan sebuah karakter yang mendasari pola perilaku yang relatif stabil dalam merespon ide, obyek maupun seseorang dalam lingkungannya.

Karakteristik kepribadian mencerminkan beberapa kelompok perbedaan individual yang mendasar dalam organisasi.

2.1.4 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja (Umar, 2015:78).

Kinerja pegawai merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Rivai, 2015). Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika suatu instansi dalam mencapai tujuan ditetapkan harus melalui sarana organisasi yang terdiri dari sumber daya yang berperan aktif dalam mencapai tujuan perusahaan yang bersangkutan (Prawirosentono, 2016). Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Widyani dan Saraswati, 2019). Kinerja perorangan mempunyai hubungan yang erat dengan kinerja lembaga atau perusahaan. Dengan kata lain kinerja seseorang tinggi apabila dia mempunyai keahlian yang tinggi bersedia bekerja.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dihasilkan setiap pegawai, dalam rangka mencapai tujuan. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Mangkuprawira (2017:153), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai :

a. Faktor intrinsik

Faktor Personal atau individual, yaitu pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu pegawai.

- 1) Faktor kepemimpinan, meliputi aspek mutu manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan kerja pada pegawai.
 - 2) Faktor tim, meliputi aspek dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
 - 3) Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan oleh proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
- b. Faktor situasional meliputi, tekanan dan perubahan lingkungan internal atau eksternal.

3. Manfaat Penilaian Kinerja

Adapun manfaat penilaian kinerja menurut Slamet (2015: 237) adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian pekerja secara maksimum.
- b. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan pekerja seperti, promosi, transfer dan pemberhentian.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan pekerja dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan pekerja.
- d. Menyediakan umpan balik bagi pekerja mengenai bagaimana atasan mereka menialai kinerja mereka.
- e. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

4. Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:70) indikator-indikator kinerja pegawai adalah :

- a. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah suatu yang terkait dengan proses pekerjaan sampai hasil kerja yang bisa di ukur dari tingkat efisinesi dan efektifitas seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya. Adapun indikator dari kualitas yaitu, kerapihan, ketelitian dan kehandalan.

- b. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja yaitu satuan jumlah atau batas maksimal yang harus dicapai oleh pekerja dengan waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan organisasi.

c. Kerjasama

Kerjasama merupakan sikap dan perilaku setiap karyawan yang menjalin hubungan kerjasama dengan pimpinan atau rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan hal yang terkait dengan hasil pekerjaan yang telah diselesaikan yang harus dipertanggung jawabkan para pegawai apabila masih ada pekerjaan yang belum sesuai dengan harapan pimpinan.

e. Inisiatif

Inisiatif adalah segala bentuk gerakan dari dalam diri anggota untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah.

2.2 Hubungan Antara Beban Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Haryono (2015) beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus di perhatikan oleh organisasi atau instansi, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai atau menjadi menurun. Beban kerja adalah jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang selama periode waktu tertentu. Dengan adanya pembagian beban kerja yang baik kepada pegawai dapat memberikan keinginan yang tinggi bagi pegawai untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi sesuai dengan standar yang diberikan. Namun jika beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan pembagian atau kondisi dari masing-masing pegawai maka akan menghambat kinerja yang akan diberikan kepada organisasi.

Berdasarkan hal tersebut menurut Joko dan Friska (2018) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Ivancevich (2016:81) mengatakan bahwa karakteristik individu adalah orang yang memandang berbagai hal secara berbeda dan akan berperilaku secara berbeda pula, orang yang memiliki sikap yang berbeda akan memberikan respon terhadap perintah, orang yang memiliki kepribadian yang berbeda berinteraksi dengan cara yang berbeda dengan atasan, rekan kerja dan bawahan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa, jika organisasi memahami bagaimana sikap atau karakteristik dari setiap individu atau pegawainya maka kinerja yang akan diberikan akan sesuai dengan target dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratna (2016) menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa beban kerja dan karakteristik individu memiliki pengaruh yang sangat erat hubungannya terhadap kinerja pegawai. Tanpa adanya beban kerja yang sesuai dengan kondisi dan standar pekerjaan yang diberikan maka semakin menurun kinerja yang akan diberikan sama halnya dengan karakteristik dari setiap individu atau pegawai, jika pegawai tidak memiliki sikap, minat, dan kemampuan yang tepat dan baik maka kinerja juga akan semakin menurun. Oleh karena itu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Iskandar (2017) menyatakan bahwa beban kerja dan karakteristik individu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya

2.3.1 Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Joko dan Friska (2018) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba” menunjukkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba. Penelitian yang dilakukan oleh Alpin Neksan (2021) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Grup Global Sumatera” menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Reynald, dkk (2015) dengan judul “Pengaruh Etos Kerja, Budaya Organisasi, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Minahasa Selatan” yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Irvan, dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Setres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri” menunjukkan bahwa secara parsial beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Jeky, dkk (2018) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota” menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferrania (2017) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai

Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan” yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Bernhard, dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIF Group Manado” menunjukkan bahwa secara parsial beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. Penelitian yang dilakukan oleh Rizal Nahawi (2019) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Das Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang” yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Deri dan Rahma (2017) dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah (KPW) Jawa Barat Selatan” menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.3.2 Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai

Penelitian yang dilakukan oleh Widyani dan Saraswati (2019) menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gianyar. Penelitian yang dilakukan oleh Ratna (2016) dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Jatim Cabang Lamongan” menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan di Bank Jatim Cabang Lamongan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat dan Anna (2017) dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cladtek BI Metal Manufacturing” menyatakan bahwa secara parsial karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yaang dilakukan oleh Mutiarawati, dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. MNS (Multi Nabati Sulawesi) Bitung” menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Betricts (2018) dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu, Iklim Organisasi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Intervening Motivasi Kerja” menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Putra Chairy (2017) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Tirta Raya Abadi Medan” menyatakan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chauliah, dkk (2017) dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kewirausahaan Terhadap Kinerja IKM Batik Di Malang Raya” menyatakan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Cong King dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Karakteristik Individu Dan Kompetensi Terhadap

Kinerja Karyawan PT. Coco Prima Lelema Indonesia” menunjukkan bahwa secara parsial karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Coco Prima Lelema Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Dayat dkk (2018) dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Politeknik Kotabaru)” menunjukkan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Politeknik Kotabaru. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Danar dan Endang (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening” yang menyatakan bahwa variabel karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

