BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan asset paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi dan harus diperhatikan dalam manajemen, karena mereka inilah yang bekerja membuat tujuan, mengadakan inovasi dan mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2018:28). Dalam suatu organisasi yang menjadi peran utama adalah personalinya untuk dapat menggerakkan pekerjaan yang bekerja dengan berdasarkan kuantitas dan kualitas. Manajemen sumber daya manusia di dalam suatu industry memiliki peran yang sangat penting. Sumber daya manusia merupakan faktor yang merencanakan, menggerakkan dan mengawasi seluruh aktifitas. Mengingat pentingnya faktor sumber daya manusia, maka setiap bisnis pasti berusaha untuk meningkatkan kinerja para karyawan agar berkualitas dan produktif untuk menjalankan perusahaan tersebut.

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut Namawi (2018:169) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dan melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ukuran kerja tidak sama pada setiap orang tergantung dari kemampuan dan keterampilan intelektualnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Menurut Simamora (2018:234) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan Azwar (2017) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik disiplin kerja maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Hal ini didukung penelitian Putra, *et al.* (2017) yang menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian oleh Choiriyah, *et al.* (2021) yang menemukan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya peningkatan atau penurunan disiplin kerja tidak akan menyebabkan perubahan kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengalaman kerja. Menurut Simanjuntak (2017:37), pengalaman kerja adalah bagian dari latihan kerja, dimana bertambahnya latihan dalam bekerja akan meningkatkan produktivitas seseorang. Dengan pengalaman kerja yang lebih banyak, seseorang lebih mampu menguasai pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja dengan penampilan kerja yang lebih tinggi, dan lebih mampu memanfaatkan waktu dengan efektif dan efisien, tanpa harus berlama-lama lagi. Pengalaman kerja pada hakikatnya merupakan rangkuman dari pemahaman seseorang terhadap apa yang

dialaminya dalam bekerja, sehingga apa yang dialaminya tersebut dapat dikuasainya. Pengalaman dari sisi keilmuan merupakan dimensi pengetahuan dimana pengalaman seseorang tentang sesuatu akan menentukan pengetahuan seseorang terhadap sesuatu tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2017) menemukan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik pengalaman kerja karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hal ini didukung penelitian Akbar (2018) yang menemukan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian Wirayani, *et al.* (2018) yang menemukan bahwa pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan pengalaman kerja tidak akan menyebabkan meningkat atau menurunnya kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Anastasya, (2019) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan suatu pekerjaan dengan rincian tugasnya yang harus selesai dalam batas waktu tertentu. Selain itu beban kerja seseorang telah ditetapkan dalam bentuk standar kerja perusahaan berdasarkan jenis pekerjaannya, beban kerja bukan hanya berkaitan dengan kelebihan pekerjaan tetapi juga sama atau sebaliknya terlalu rendah/kecil pekerjaan. Beban kerja yang merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu juga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Hendrayanti, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Lukito dan Alriani (2018) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya peningkatan beban kerja akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Hal ini didukung penelitian Rindorindo, *et al.* (2019) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian Nabawi (2019) yang menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan beban kerja tidak akan menyebabkan meningkat atau menurunnya kinerja karyawan.

Jemme Restaurant merupakan usaha yang bergerak di bidang makanan dengan menu western dan Asia. Dalam operasionalnya, masih terjadi masalah kinerja karyawan yang dapat dilihat dari adanya fluktuasi penjualan selama tahun 2021. Berikut data penjualan Jemme Restaurant tahun 2021.

Tabel 1.1
Penjualan Jemme Restaurant Denpasar

No.	Bulan	Target (Rp)	Penjualan (Rp)	Realisasi (%)
1	Januari	75.000.000	69.372.000	92,50
2	Februari	75.000.000	71.784.000	95,71
3	Maret	75.000.000	73.462.000	97,95
4	April	75.000.000	70.726.000	94,30
5	Mei	75.000.000	71.846.000	95,79
6	Juni	75.000.000	72.216.000	96,29
7	Juli	75.000.000	73.917.000	98,56
8	Agustus	75.000.000	71.618.000	95,49
9	September	75.000.000	73.826.000	98,43
10	Oktober	75.000.000	73.482.000	97,98
11	November	75.000.000	72.631.000	96,84
12	Desember	75.000.000	75.532.000	100,71
Total		900.000.000	870.412.000	96,71
Rata-rata		75.000.000	72.534.333	96,71

Sumber : Jemme Restaurant 2021

Dari Tabel 1.1 diketahui masih terjadi fluktuasi penjualan Jemme Restaurant selama tahun 2021 yang menunjukkan kinerja karyawan yang belum stabil dan masih perlu ditingkatkan. Total penjualan tahun 2021 sebesar Rp 870.412.000 dari target Rp 900.000.000 dengan pencapaian sebesar 96,71%. Penjualan tertinggi terjadi pada bulan Desember sebesar Rp 75.532.000 dengan pencapaian sebesar 100,71% dan penjualan terendah terjadi pada bulan Januari sebesar Rp 69.372.000 dengan pencapaian sebesar 92,50%.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan, hal ini disebabkan karena karyawan yang kurang disiplin dengan aturan yang telah diterapkan oleh perusahaan. Karyawan sering kali terlambat datang kerja dan pada waktu istirahat melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Selain itu karyawan juga menyatakan bahwa kurang mempunyai pengalaman kerja yang sesuai dengan tugas yang diberikan sehingga penguasaan pekerjaan kurang maksimal.

Selain itu beberapa karyawan menyatakan adanya beban kerja yang berlebihan. Selain itu karyawan sering kali diminta untuk bekerja lembur tanpa pemberitahuan terlebih dahulu sehingga dalam bekerja karyawan kurang senang yang dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka persoalan yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Jemme Restaurant Denpasar?

2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Jemme Restaurant Denpasar?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Jemme Restaurant Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Jemme Restaurant Denpasar
2. Untuk mengetahui pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan Jemme Restaurant Denpasar
3. Untuk mengetahui beban kerja terhadap kinerja karyawan Jemme Restaurant Denpasar

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan diadakan penelitian tersebut, maka adapun manfaat penelitian yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara akademis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh disiplin kerja, pengalaman kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan serta memberikan rangsangan dalam melakukan penelitian lanjutan dengan topik dan pembahasan yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hasil dari penelitian ini dapat sebagai suatu dokumen dan menambah bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa yang berkepentingan dalam menyusun penelitian lebih lanjut.

2. Bagi Jemme Restaurant Denpasar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau sebagai bahan pertimbangan bagi Jemme Restaurant Denpasar dalam mengambil langkah-langkah selanjutnya khususnya yang menyangkut disiplin kerja, pengalaman kerja dan beban kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan komunikasi untuk menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan

UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. (Suwarmadani, 2018). *Goal-Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal-Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal Setting Theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan (Robbins, 2018).

Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan- tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kerjanya. Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu.

2.1.2 Disiplin Kerja

1) Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Wursanto (2018 : 108) menyatakan disiplin kerja yaitu keadaan yang menyebabkan atau memberikan dorongan kepada karyawan untuk bekerja dan melakukan segala kegiatan sesuai dengan norma-norma dan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Menurut Hasibuan (2018:444) bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Rivai (2018:825) disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan

Menurut Simamora (2018:234) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan disiplin kerja adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

2) Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Helmi (2017: 37) merumuskan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja menjadi dua faktor, yaitu faktor kepribadian dan faktor lingkungan:

a) Faktor Kepribadian

Faktor yang penting dalam kepribadian seseorang adalah sistem nilai yang dianut. Sistem nilai yang dianut ini berkaitan langsung dengan disiplin. Sistem nilai akan terlihat dari sikap seseorang, dimana sikap ini diharapkan akan tercermin dalam perilaku. Perubahan sikap mental dalam perilaku terdapat tiga tingkatan yaitu disiplin karena kepatuhan, disiplin karena identifikasi, dan disiplin karena internalisasi.

b) Faktor Lingkungan

Disiplin seseorang merupakan produk sosialisasi hasil interaksi dengan lingkungan, terutama lingkungan sosial. Oleh karena itu pembentukan disiplin tunduk pada kaidah-kaidah proses belajar. Disiplin kerja yang tinggi tidak muncul begitu saja tapi merupakan suatu proses belajar terus-menerus. Proses pembelajaran agar efektif maka pemimpin yang merupakan agen pengubah perlu memperhatikan prinsip-prinsip konsisten adil bersikap positif dan terbuka. Konsisten adalah memperlakukan aturan secara konsisten dari waktu ke waktu. Sekali aturan yang telah disepakati dilanggar, maka rusaklah sistem aturan tersebut. Adil dalam hal ini adalah memperlakukan seluruh karyawan dengan tidak membeda-bedakan.

3) Aspek Disiplin Kerja

Anggraeni (2018) menyebutkan aspek-aspek disiplin kerja yaitu :

a) Kehadiran

Seorang di jadwalkan untuk bekerja harus hadir tepat pada waktunya tanpa alasan apapun.

b) Waktu kerja

Waktu kerja merupakan jangka waktu saat pekerja yang bersangkutan harus hadir untuk memulai pekerjaan, waktu istirahat, dan akhirnya pekerjaan mencetak jam kerja pada kartu hadir merupakan sumber data untuk mengetahui tingkat disiplin waktu karyawan.

c) Kepatuhan terhadap pemerintah

Kepatuhan yaitu jika seseorang melakukan apa yang dikatakan kepadanya.

4) Indikator Disiplin Kerja

Menurut Aromega (2019), indikator yang mempengaruhi disiplin kerja yaitu:

a) Absensi

Absensi adalah daftar kehadiran para karyawan.

b) Tujuan dan Kemampuan

Tujuan adalah target yang bersifat kuantitatif dan merupakan pencapaian ukuran keberhasilan kinerja perusahaan. Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan tertentu.

c) Teladan pimpinan

Teladan pimpinan adalah pemimpin dapat memberikan contoh yang baik dalam semua bidang, seperti kedisiplinan bersikap dan sebagainya.

d) Balas jasa

Sesuatu yang berbentuk barang, jasa dan uang yang merupakan kompensasi yang diterima karyawan. Kompensasi yang di terima berupa bonus, gaji, tunjangan, THR, komisi, insentif.

e) Keadilan

Keadilan adalah dimana 2 pihak atau lebih mendapatkan bagian yang sama besar dalam suatu hal.

2.1.3 Pengalaman Kerja

1) Pengertian Pengalaman Kerja

Hasibuan (2018:109) menyatakan bahwa pengalaman (senioritas) yaitu promosi yang didasarkan pada lamanya pengalaman kerja karyawan. Pengalaman kerja menurutnya menjadi pertimbangan dalam hal promosi, orang yang terlama bekerja dalam perusahaan mendapat prioritas pertama dalam tindakan promosi. Pengalaman kerja pada hakikatnya merupakan rangkuman dari pemahaman seseorang terhadap apa yang dialaminya dalam bekerja, sehingga apa yang dialaminya tersebut dapat dikuasainya. Pengalaman dari sisi keilmuan merupakan dimensi pengetahuan dimana pengalaman seseorang tentang sesuatu akan menentukan pengetahuan seseorang terhadap sesuatu tersebut (Barnadib, 2018:30).

Menurut Simanjuntak (2017:37), pengalaman kerja adalah bagian dari latihan kerja, dimana bertambahnya latihan dalam bekerja akan meningkatkan produktivitas seseorang. Dengan pengalaman kerja yang lebih banyak, seseorang lebih mampu menguasai pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja dengan penampilan kerja yang lebih tinggi, dan lebih mampu memanfaatkan waktu dengan efektif dan efisien, tanpa berharus berlama-lama lagi.

Selanjutnya Amir (2017:411) menyatakan bahwa perubahan pada diri seseorang tersebut merupakan efek-efek dari kontak interpersonal yang terjadi selama keterlibatan aktifnya pada suatu kegiatan. Pengalaman melalui kontak interpersonal termasuk interaksi dengan lingkungan kerjanya akan dapat meningkatkan rasa percaya diri, dan akhirnya akan meningkatkan kinerjanya (Greenberg & Baron, 2017:100).

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan pengalaman kerja adalah rangkuman dari pemahaman seseorang terhadap apa yang dialaminya dalam bekerja, sehingga akan dapat bekerja dengan penampilan kerja yang lebih tinggi, dan lebih mampu memanfaatkan waktu dengan efektif dan efisien, tanpa berharus berlama-lama lagi.

2) Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja

Menurut Handoko (2018 :241) faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja adalah sebagai berikut:

- a) Latar belakang pribadi, mencakup Pendidikan,kursus, Latihan, bekerja.

Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di waktu lalu.

- b) Bakat dan minat, untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan jawab dan seseorang.
- c) Sikap dan kebutuhan untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.
- d) Kemampuan-kemampuan analitis dan manipulative, untuk mempelajari kemampuan penelitian dan penganalisaan.
- e) Keterampilan dan kemampuan Teknik, untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek-aspek Teknik pekerjaan.

3) Manfaat Pengalaman Kerja

Manfaat pengalaman kerja menurut Handoko (2018) adalah sebagai berikut :

- a.** Mendapatkan kepercayaan yang semakin baik dari orang lain dalam pelaksanaan tugasnya.
- b.** Kewibawaan akan semakin meningkat sehingga dapat mempengaruhi orang lain untuk bekerja sesuai dengan keinginannya.
- c.** Pelaksanaan pekerjaan akan berjalan lancar karena orang tersebut telah memiliki sejumlah pengetahuan, keterampilan, dan sikap.
- d.** Dengan adanya pengalaman kerja yang semakin baik, maka orang akan memperoleh penghasilan yang lebih baik.

4) Indikator Pengalaman Kerja

Beberapa faktor hal yang menentukan berpengalaman tidaknya seorang karyawan yang sekaligus sebagai indikator pengalaman kerja (Foster, 2017 :43) yaitu:

a) Lama waktu/masa kerja.

Ukuran tentang lama waktu atau masa kerjayang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.

b) Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki

Pengetahuan menunjuk pada konsep , prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi yang lain yang dibutuhkan karyawan.

c) Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan.

Tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek Teknik peralatan dan Teknik pekerjaan.

2.1.4 Beban Kerja

1) Pengertian Beban Kerja

Anastasya, (2019) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan suatu pekerjaan dengan rincian tugasnya yang harus selesai dalam batas waktu tertentu. Selain itu beban kerja seseorang telah ditetapkan dalam bentuk standar kerja perusahaan berdasarkan jenis pekerjaanya, beban kerja bukan hanya berkaitan dengan kelebihan pekerjaan tetapi juga sama atau sebaliknya terlalu rendah/kecil pekerjaan. Beban kerja yang merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu untit organisasi atau

pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu juga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Hendrayanti, 2018). Beban kerja adalah suatu yang terasa memberatkan, barang-barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar dikerjakan sebagai tanggungan (Ali, 2018:63). Beban berarti tanggungan yang harus dikerjakan sebagai tanggungan yang menjadi tanggung jawabnya.

Menurut Danang (2018:64) beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi. Kecepatan kerja terlalu tinggi, volume kerja terlalu banyak dan sebagainya. Dalam pekerjaan tidak bisa dihindari bahwa setiap karyawan yang berada di sebuah kantor atau pabrik pasti melakukan interaksi dengan karyawan lainnya, tidak hanya untuk merampungkan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, tetapi juga untuk saling bertukar informasi mengenai setiap perubahan yang terjadi di kantor atau pabrik tempat mereka bekerja.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang terasa memberatkan, barang-barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar dikerjakan sebagai tanggungan.

2) Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Astrand dan Rodahl (2017:25), menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut ini :

a) Faktor Eksternal yaitu yang bersifat 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 masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, 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 psikologi.

b) Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara obyektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

3) Dampak Beban Kerja Berlebihan

Dampak negatif dari kelebihan beban kerja menurut Mangkunegara (2018:45) beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. Dampak negatif tersebut adalah :

a) Kualitas kerja menurun

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

b) Keluhan pelanggan

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

c) Beban kerja terlalu banyak bisa juga mengakibatkan terlalu lelah atau sakit. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi kerana tingkat absensi terlalu tinggi sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

4) Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini indicator beban kerja yang digunakan mengadopsi indikator beban kerja yang digunakan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2017:22) yang meliputi Antara lain :

a) Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya target pencapaian dana atau kredit perbulannya.

b) Kemampuan Penyelesaian

Adalah kemampuan pegawai yang berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki dalam mengerjakan atau menyelesaikan tugas sesuai dengan kewajibannya.

c) Standar Kesulitan

Adalah hambatan-hambatan yang ditemukan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dimana dalam hambatan ini sering terjadi karena adanya pihak terkait yang tidak mau berkerjasama dalam melengkapi data tertentu untuk kelancaran pekerjaan pegawai.

d) Resiko Pekerjaan

Adalah bahaya atau akibat yang terjadi dalam aktivitas kerja pegawai yang berkaitan dengan kemungkinan terjadinya kecelakaan kerja, hukum, kehilangan pekerjaan dan juga reputasi dari pegawai itu sendiri.

e) Waktu Penyelesaian

Adalah waktu yang harus ditempuh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pegawai harus tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya untuk bisa mempertahankan pekerjaannya dan juga untuk peningkatan karirnya kedepan.

2.1.5 Kinerja

1) Pengertian Kinerja

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Namawi (2018:169) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dan melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ukuran kerja tidak sama pada setiap orang tergantung dari kemampuan dan keterampilan intelektualnya.

Menurut Mangkunegara (2018:9) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dijelaskan kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan kualitas dan kuantitas seseorang atau kelompok dalam suatu periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbas kepada sebuah perusahaan.

2) Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja digunakan secara luas untuk mengelola upah dan gaji, memberikan umpan balik kinerja, dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai individual. Pentingnya penilaian kinerja menurut Hariandja (2018) sebagai berikut

- a) Perbaikan kinerja memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui *feedback* yang diberikan oleh organisasi.
- b) Penyesuaian gaji dapat dipakai sebagai informasi untuk mengkompensasi pegawai secara layak sehingga dapat memotivasi mereka.
- c) Keputusan untuk penempatan, yaitu dapat dilakukannya penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya.
- d) Pelatihan dan pengembangan, yaitu melalui penilaian akan diketahui kelemahan-kelemahan dari pegawai sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- e) Perencanaan karir, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karir bagi pegawai sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- f) Perencanaan karir, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karir bagi pegawai dan menyelaraskan dengan kepentingan organisasi.

- g) Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam proses penempatan, yaitu untuk kinerja yang tidak baik menunjukkan adanya kelemahan dalam penempatan sehingga dapat dilakukan perbaikan.
- h) Dapat mengidentifikasi adanya kekurangan dalam desain pekerjaan yaitu kekurangan kinerja akan menunjukkan adanya kekurangan dalam perancangan jabatan.
- i) Dapat membantu pegawai mengatasi masalah yang bersifat eksternal, yaitu dengan penilaian untuk kerja atasan akan mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya kinerja yang jelek sehingga atasan dapat membantu menyelesaikan.
- j) Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu dengan diketahuinya untuk kerja pegawai secara keseluruhan, ini akan menjadi informasi sejauh mana fungsi sumber daya manusia berjalan dengan baik

3) Indikator Kinerja

Menurut Bintoro (2017:107) kinerja karyawan dapat dinilai dari indikator-indikator sebagai berikut :

a) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c) Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

f) Komitmen kerja.

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Untuk memperbanyak pemahaman teoritis sebagai bahan masukan dan rujukan dalam penulisan ini, maka penulis membuat ringkasan penelitian sebelumnya yang variabelnya berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan

Penelitian dari Wulandari (2017) yang berjudul *Influence of Education and Work Experience on Work Motivation and Job Performance at Branch Office of BANK J Trust Bank Surabaya*. Populasi berjumlah 45 orang dan menggunakan teknik sensus dalam mengumpulkan datanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Artinya jika ada pengalaman kerja maka akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Azwar (2017) melakukan penelitian tentang Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Inna Muara Padang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Grand Inna Muara Padang

Putra, *et al.* (2017) Melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Amaravathy Resort. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Lukito dan Alriani (2018) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Cabang Semarang. Populasi penelitian ini ialah karyawan PT. Sinarmas Distribusi Nusantara yang berjumlah 50 orang karyawan. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh.

Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian hipotesis membuktikan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, pengujian hipotesis membuktikan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan pengujian hipotesis membuktikan stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian dari Akbar (2018) yang berjudul Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Polewali. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 41 orang menggunakan teknik sampling jenuh (sensus). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan pengalaman kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Artinya jika ada pengalaman kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian dari Salju (2018) yang berjudul Pengaruh Motivasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Comindo Mitra Sulawesi Cabang Palopo. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 51 orang dan sampel berjumlah 25 orang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian langsung dengan menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada seluruh responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian dari Wirayani, *et al.* (2018) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Pengalaman Kerja, Kepuasan Kerja dan Etos Kerja Terhadap Produktivitas

Kerja Pegawai Pada Kantor Balai Benih Ikan (BBI) Pengujan. Populasi yang digunakan sebanyak 32 orang. Sampel yang digunakan yaitu teknik sampel jenuh yang berarti seluruh populasi dijadikan sampel. Hasil dari penelitian ini yaitu pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Balai Benih Ikan (BBI) Pengujan.

Penelitian Sugiharjo dan Aldata (2018) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, Untuk Mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 47 orang karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba di Jakarta. Pengujian hipotesis dengan menggunakan metode analisis deskriptif, metode analisis statistik yang terdiri dari analisis regresi linear berganda, pengujian parsial (Uji-t) dan pengujian koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian pada pengujian secara parsial (Uji-t). Menunjukkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Rindorindo, *et al.* (2019) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Gran Puri Manado. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 116 orang, dengan menggunakan teknik non probability sampling dan formula Slovin, sampel penelitian ini berjumlah 54 responden. Analisis data berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinan, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Nabawi (2019) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. ubyek penelitian adalah pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Pada penelitian ini populasi dan sampelnya adalah seluruh Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang yang berjumlah 81 orang. Data dianalisa menggunakan rumus regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.

Aromega, *et al.* (2019). Melakukan penelitisn tentang Disiplin kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Yuta Hotel Manado. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis menunjukan disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Widiany dan Setiawan (2019) berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel California Bandung. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

Penelitian dari Ratnawati (2020) yang berjudul *The Effect of Work Motivation and Work Experience on Employee Performance*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Hasibuan dan Munasib (2020) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 32 guru dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan sedangkan disiplin kerja dan kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Choiriyah, *et al.* (2021) yang berjudul *The Influence of Leadership Style, Motivation, and Work Discipline against Employee Performance in the Regional Secretariat Ogan Komering Ulu (OKU) Regency South Sumatra* menggunakan teknik analisis data analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan