

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia sangat berperan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan, serta dapat menentukan pencapaian perusahaan secara nyata dengan sumber daya yang tersedia (Putri dan Rahyuda, 2019). Kesuksesan dan keberlangsungan sebuah organisasi tidak terlepas dari peran serta kinerja sumber daya manusia melalui kualitas kerja yang diberikannya (Suryani et al, 2019). Disamping itu kuantitas kerja yang dilakukan serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dapat menunjang kinerja dan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia dengan kinerja yang baik dan berkualitas diharapkan dapat mendorong pencapaian keunggulan kompetitif dari organisasi. Sejalan dengan itu diperlukannya tuntutan kinerja dan peningkatan kinerja dari tiap individu guna mencapai tujuan tersebut.

Kinerja karyawan lebih ditekankan kepada kualitas maksimal dan kuantitas dalam mencapai target. Kinerja merupakan hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan organisasi (Sutrisno, 2019). 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 illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018). Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata dari setiap individu atas hasil kerjanya kepada perusahaan sehingga setiap karyawan

mempunyai hasil kerja berbeda dengan yang lainnya (Pusparani, 2021). Baik tidaknya kinerja suatu individu akan sangat berpengaruh kepada keberlangsungan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja yang tinggi akan membuat karyawan semakin loyal kepada organisasi, termotivasi dan akan menikmati pekerjaan yang dilaksanakan, akan tetapi terkadang dapat menyebabkan individu tidak dapat melepaskan diri dari tekanan pekerjaan yang dihadapi.

Kinerja perlu didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang dibutuhkan perusahaan untuk memperoleh hasil yang diharapkan. Kompetensi sebagai suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan (Prayogi dkk, 2019). Kompetensi lebih didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kerja individu dalam pekerjaannya (Chalimah dkk, 2023). Kompetensi terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi atau kinerja yang memuaskan (Ratnawati dan Atmaja, 2020). Perusahaan yang mempunyai kompetensi yang baik bisa mendukung karyawan meningkatkan kinerjanya. Sumber daya manusia yang kompeten, adalah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tertentu seperti pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang nantinya dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pekerjaannya. Dengan demikian tujuan perusahaan akan lebih mudah dicapai apabila karyawan ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kompetensinya. Penelitian (Sabuhari et al, 2020), (Indiyati et al, 2021) serta (Heslina dan Syahrini, 2021) yang menyatakan

bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan hasil penelitian (Panjaitan dan Sinaga, 2022) serta (Kotamena et al , 2020) yang menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Beban kerja yang tinggi juga merupakan penyebab kurang senangnya karyawan terhadap pekerjaannya hingga akhirnya sehingga berubah menjadi kelelahan kerja. Beban kerja juga berdampak terhadap fisik dan psikis sehingga mengganggu kinerja karyawan yang akan berdampak buruk terhadap hasil pekerjaan yang dilakukannya. Menurut (Rohman dan Ichsan, 2021) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pemberian beban kerja kepada para karyawan harus seimbang dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki karyawan itu sendiri, jika tidak maka cepat atau lambat akan menimbulkan masalah yang dapat mengganggu kinerja karyawan tersebut kedepannya. Menurut (Fransiska dan Tupti, 2020) Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Sedangkan menurut (Utomo, 2019) beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Hubungan beban kerja dengan kinerja adalah kompleks, tidak selalu disebabkan oleh beban kerja yang meningkat kinerjanya sehingga kinerjanya menurun, kinerja juga dapat dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi atau terlalu rendah dan beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dapat menyebabkan karyawan tidak bekerja dengan baik dan optimal. Penelitian (Idayanti et al, 2020), (Wibowo et al, 2021) serta (Silaban et al, 2021) yang menyatakan bahwa beban kerja

berpengaruh terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan hasil penelitian (Situmorang dan Hidayat, 2019) serta (Prihatin dan Haerani, 2022) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Motivasi menggambarkan kombinasi yang konsisten dari dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya hasrat dan minat. Menurut (Afandi, 2018) motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dilakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas. Menurut (Ningsih dkk, 2022), motivasi diartikan sebagai suatu kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu agar memperoleh hasil atau tujuan yang diharapkan. Menurut (Permatasari dkk, 2022), motivasi kerja merupakan sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuan, kemauan untuk menggunakan usaha tingkat tinggi untuk tujuan organisasi.

Motivasi yang tepat akan memacu daya penggerak untuk menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan, selain itu motivasi dapat menjadi penyebab maupun mendukung perilaku seseorang sehingga orang tersebut berkeinginan untuk berkerja keras dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Penelitian (Nasution dan Priangkatara, 2022), (Lesmana dan Damanik, 2022) serta (Alie et al, 2022) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan hasil penelitian (Nuraeni et al, 2022) serta (Pratama et al, 2023) yang

menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Toko Erlangga Denpasar terletak di pusat kota Denpasar, memiliki dua buah toko dengan jarak yang cukup berdekatan, toko Erlangga 1 terletak di Jl. Nusa Kambangan No. 28B dan yang kedua berjarak sekitar 1 km dengan yang pertama beralamat di Jl. Nusa Kambangan No. 162. Sebagai toko yang menjual oleh-oleh khas Bali, keduanya menyediakan berbagai barang lengkap dengan tawaran harga lebih murah. Berbagai keperluan busana dengan ciri khas bali, untuk ke pantai, ke pura dan juga batik tersedia lengkap, begitu juga dengan berbagai aksesoris, serta barang-barang kerajinan khas Bali tersedia. Toko Erlangga di Denpasar Bali menyediakan pakaian untuk pria dan wanita, anak-anak dan dewasa termasuk berbagai aksesoris dari hasil kerajinan lokal ditawarkan gelang kayu, pernak-pernik, asbak ataupun aksesoris. Selain itu ada dompet, tas, lukisan, ikat pinggang, selimut, bed cover dengan ciri khas Bali. Semua barang-barang tertata dengan baik, sehingga mempermudah pembeli menemukan barang yang diinginkan.

Toko Erlangga 2 memiliki kelebihan, yaitu tempatnya lebih luas, sehingga pengunjung bisa lebih leluasa, barang yang disediakan juga lebih banyak. Lahan parkir di Erlangga 2 juga lebih leluasa, sehingga jika anda jalan-jalan tour ke wilayah Denpasar dengan mobil ataupun bus pariwisata, lebih disarankan ke toko yang ke 2 tersebut, apalagi di sini terdapat berbagai jenis camilan untuk oleh-oleh, juga mushola, tempat bersantap, layanan pijat refleksi. Toko Erlangga 2, memang tampil dengan arsitektur cantik, berbagai ornamen ukiran kayu menghiasi desain luar dari toko ini, toko ini dibangun dua lantai, pada lantai dua disediakan juga pakaian untuk muslim. Sejumlah patung dan ukiran yang dipajang menjadi ornamen seni yang indah untuk

dinikmati. Parkir mobil dan juga sepeda motor terletak pada bagian belakang toko. Sejumlah gazebo juga tersedia bisa untuk bersantai bersama keluarga terutama anak-anak, sambil menikmati makanan ataupun minuman.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu pimpinan Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar, selaku HRD menyatakan, diketahui faktor - faktor yang mempengaruhi penurunan kinerja karyawan antara lain disebabkan oleh Kompensasi terlalu rendah, rendahnya tingkat kepercayaan diri karyawan, motivasi yang tidak mampu mengangkat semangat kerja karyawan, lingkungan kerja yang monoton, budaya organisasi dan kompetensi dari setiap karyawan dimana pemahaman karyawan yang kurang dalam mengerjakan tugasnya yaitu terdapat karyawan yang tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu. Beban kerja yang belum merata, dimana satu sisi pegawai memiliki beban kerja yang banyak sedangkan disisi lain pegawai memiliki beban kerja yang sedikit.

**Tabel 1.1**  
**Target dan Penjualan Pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali**  
**Erlangga 2 Denpasar Bulan Januari – Desember Tahun 2022**

No	Bulan	Target Penjualan	Realisasi Penjualan	Persentase
1	Januari	10.000	8.700	87,00%
2	Februari	10.000	9.120	91,20%
3	Maret	10.000	9.300	93,00%
4	April	10.000	9.100	91,00%
5	Mei	10.000	9.210	92,10%
6	Juni	10.000	9.000	90,00%
7	Juli	10.000	8.900	89,00%
8	Agustus	10.000	8.800	88,00%
9	September	10.000	9.400	94,00%
10	Oktober	10.000	9.210	92,10%
11	November	10.000	9.750	97,50%
12	Desember	10.000	9.800	98,00%

Sumber: Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa penjualan Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar selama tahun 2022 mengalami fluktuasi yang cenderung tidak tercapai target. Kurang optimalnya kinerja karyawan

berdampak pada realisasi penjualan Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar yang cenderung tidak mencapai target penjualan. Oleh sebab itu Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar harus berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan bagian pemasarannya.

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Absensi Karyawan Pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar Bulan Januari – Desember Tahun 2022**

No	Bulan	Jumlah Tenaga kerja	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Jumlah Hari Kerja Hilang	Jumlah Hari Kerja Senyatanya	Presentase absensi
1	2	3	4	$5 = 3 \times 4$	6	$7 = 5 - 6$	$8 = \frac{6 : 5}{100} \times$
1	Januari	50	27	1350	42	1341	3,11%
2	Februari	50	24	1200	53	1189	4,42%
3	Maret	50	27	1350	71	1337	5,26%
4	April	50	26	1300	59	1292	4,54%
5	Mei	50	27	1350	64	1343	4,74%
6	Juni	50	26	1300	70	1290	5,38%
7	Juli	50	27	1350	80	1337	5,93%
8	Agustus	50	27	1350	77	1342	5,70%
9	September	50	26	1300	79	1293	6,08%
10	Oktober	50	27	1350	60	1339	4,44%
11	November	50	26	1300	92	1290	7,08%
12	Desember	50	27	1350	59	1345	4,37%
Jumlah			317	15850	806	15738	61%
Rata-Rata			26,42	1321	67,17	1.312	5,09%

Sumber: Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar (2022)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah absensi karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar masih terdapat hari kerja yang hilang. Menurut Flippo (2001) apabila presentase tingkat absensi berkisar di angka 0 sampai 2 persen maka dinyatakan baik, 3 sampai 10 persen dinyatakan tinggi, dan diatas 10 persen dinyatakan tidak wajar. Terhitung tahun 2022 absensi karyawan Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga mengalami fluktuasi dengan presentase rata-rata di atas 3%. Dengan angka tersebut dapat dikatakan tingkat absensi karyawan Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga tinggi sehingga hal ini menunjukkan adanya masalah.

Berdasarkan hasil wawancara prapenelitian dengan karyawan HRD, diketahui bahwa semangat kerja karyawan masih mempunyai indikasi

kurang. Tingkat absensi berpengaruh terhadap hari kerja sesungguhnya yang digunakan oleh para pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya, dan akhirnya menjadi beban dan akan mengurangi tingkat produksi. Dari hasil observasi, yaitu masih terlihat ada karyawan yang sering datang terlambat dan pulang mendahului jam kerja sesungguhnya yang digunakan oleh para pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya dan akhirnya akan mengurangi tingkat produksi juga.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian sebelumnya dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik meneliti dengan mengambil judul Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah ini sebagai berikut:

- 1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar?
- 2) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar?
- 3) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

- 3) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1) Kegunaan Teoritis

Merupakan kesempatan yang baik untuk latihan mengemukakan suatu masalah serta pemecahannya sesuai dengan teori yang didapat di bangku kuliah untuk dibandingkan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan kompetensi, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

##### 2) Kegunaan Praktis

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan keterampilan dan kemampuan dalam menghadapi masalah dan membuat berbagai kebijakan sumber daya manusia, sebagai bahan bacaan dan referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang sumber daya manusia.

UNMAS DENPASAR

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi memberikan penjelasan proses bagaimana kita menentukan penyebab atau motif perilaku seseorang (Gibson, 1994). Teori ini mengacu kepada bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau diri sendiri yang ditentukan apakah dari internal atau eksternal dan pengaruhnya akan terlihat dalam perilaku individu (Luthans, 1998) dalam *dispositional attributions* dan situasional *attributions* atau penyebab internal dan eksternal (Robbins, 1996). *Dispositional attributions* suatu hal mengacu pada dalam diri seseorang. Sementara *situasioanal attributions* merupakan suatu hal mengacu pada lingkungan yang mempengaruhi perilaku. Penentuan atribusi penyebab apakah individual atau situasi dipengaruhi oleh tiga factor:

- 1) Konsensus (*consensus*) adalah perilaku yang ditunjukkan jika semua orang menghadapi situasi yang serupa merespon dengan cara yang sama
- 2) Kekhusuan (*distinctiveness*) adalah perilaku yang ditunjukkan individu berlainan dalam situasi yang berlainan
- 3) Konsistensi (*consistency*) adalah perilaku yang sama dalam tindakan seseorang dari waktu ke waktu.

*Dysfuncional audit behavior* sebagai suatu bentuk perilaku atau sikap karyawan ditentukan oleh penyebab dari diri sendiri (*atribusi internal*) dan penyebab luar (*atribusi ekstenal*). Atribusi internal antara lain adalah persepsi individu terhadap *locus of control*, persepsi individu terhadap kinerjanya serta adanya keinginan berpindah kerja dalam diri auditor atau turnover

intention yang belum terealisasi dalam tindakan nyata, sedangkan atribusi eksternal antara lain adanya *time pressure* atau tekanan dari pihak luar mengenai waktu seorang auditor menyelesaikan tugas secepatnya, yang dimaksud dalam hal diatas yang mana teori atribusi dalam kinerja karyawan dimana hubungannya bersifat saling berpengaruh sebab dengan karakter individu yang baik akan menghasilkan suatu kinerja yang baik juga.

## **2.2 Kinerja Karyawan**

### **2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja berasal dari pengertian *performance* yang berarti prestasi kerja atau hasil kerja, tapi dapat mempunyai makna yang lebih luas yakni bukan hanya hasil tapi bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi kepada ekonomi (Wibowo, 2018). Kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan sinonim dari perilaku, adalah sesuatu yang secara aktual dikerjakan dan dapat diobservasi, mencakup tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi (Sedarmayanti, 2018). Kinerja pada umumnya dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan sumber daya yang ada, melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Wibowo, 2018).

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan kemampuan seseorang dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai hasil pekerjaan baik secara

kualitas dan kuantitas, sesuai dengan tanggung yang diberikan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan.

### **2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

(Kasmir, 2019) menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja yakni:

#### **1) Kemampuan dan keahlian**

Setiap orang baik atasan maupun bawahan harus memiliki kemampuan dan keahlian yang dapat dipakai untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Semakin ahli dan mampu seorang pekerja dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat semakin ringan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya 16 dengan tepat, oleh sebab itu melalui kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang akan berpengaruh pada kinerja setiap orang.

#### **2) Pengetahuan**

Seseorang yang memiliki output pekerjaan yang baik itu disebabkan karena seseorang tersebut mempunyai kemampuan yang lebih detail akan bidang tersebut. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki kemampuan tentang pekerjaannya yang memadai maka hasil output yang didapatkan cenderung rendah

#### **3) Rancangan kerja**

Suatu faktor di mana karyawan dimudahkan dalam menjalankan tanggung jawab beserta tugasnya. Suatu pekerjaan dengan rancangan yang bagus akan mengurangi tingkat kesulitan karyawan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang dijalankannya.

#### 4) Kepribadian

Merupakan keseluruhan seorang individu dalam berinteraksi dan bereaksi satu dengan yang lainnya dalam sebuah organisasi. Seseorang yang mempunyai pribadi baik, dipastikan mampu menjalankan kewajibannya secara bertanggung jawab serta penuh kesungguhan sehingga akan berpengaruh pada kinerjanya yang semakin baik

#### 5) Motivasi kerja

Faktor ini muncul dari dalam diri seorang karyawan supaya seseorang tergerak atau terpengaruh dalam menjalankan sesuatu, jika seseorang mempunyai dukungan yang kuat dari sekelilingnya, maka orang tersebut akan termotivasi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya

#### 6) Kepemimpinan

Merupakan sikap atasan dalam mengorganisasikan sistem kerja terhadap anggotanya dalam mendorong penyelesaian tugas dan kewajiban yang diamanahkan kepada mereka. Peningkatan kinerja karyawan dapat terlihat dari perilaku seorang pemimpin jika pemimpinnya menyenangkan, mampu mengayomi, dan membimbing dengan baik, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan baik

#### 7) Gaya kepemimpinan

Merupakan sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah kepada bawahannya. Kenyataannya, gaya kepemimpinan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi suatu organisasi

#### 8) Lingkungan kerja

Merupakan suasana dan kondisi lingkungan yang berada disekitar seseorang bekerja. Suasana yang nyaman dan aman akan memberi kenyamanan sehingga kinerja karyawan dengan lebih optimal.

## 9) Komitmen

Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan sesuai dengan kepatuhan karyawan dalam menjalankan setiap peraturan yang berlaku di sebuah organisasi ataupun perusahaannya. Dengan kesepakatan yang ada bahwa karyawan akan mematuhi setiap SOP yang berlaku, maka karyawan tersebut berupaya maksimal dalam bekerja dan merasa bersalah jika peraturan tersebut dilanggar.

(Putri, 2020) menyatakan bahwa menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah, sebagai berikut:

- 1) Kemampuan dan keahlian merupakan kemampuan atau skil yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.
- 2) Pengetahuan merupakan seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik.
- 3) Rancangan kerja merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.
- 4) Kepribadian yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang.
- 5) Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
- 6) Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu 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 yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

- 9) Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.
- 10) Lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja.
- 11) Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dn 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.
- 14) Kompensasi berkaitan dengan harapan dan kenyataan terhadap sistem kompensasi.

### **2.2.3 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut (Busro, 2018) mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator sebagai berikut.

#### **1) Kualitas (mutu)**

Dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.

#### **2) Kuantitas (jumlah)**

Diwujudkan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) dari aktivitas yang dihasilkan oleh seseorang.

#### **3) Ketepatan Waktu**

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat memaksimalkan waktu untuk aktivitas pekerjaan lainnya.

#### 4) Efektivitas

Penggunaan sumber daya perusahaan dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi.

#### 5) Pengawasan

Setiap aktivitas pekerjaan dilaksanakan tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.

#### 6) Hubungan Antar Karyawan

Merupakan tingkatan yang menunjukkan karyawan merasa percaya diri, mempunyai keinginan baik dan kerjasama yang baik dengan rekan kerja.

(Mangkunegara, 2019) menyebutkan bahwa kinerja karyawan perlu memperhatikan beberapa hal indikator di dalamnya, yaitu:

##### 1) Kualitas Kerja

Menunjukkan kemampuan pegawai pada hasil tugas yang telah dikerjakan, apakah sesuai dengan yang diperintahkan, dan apakah pegawai tersebut teliti, rapi, dan lengkap dalam mengerjakan setiap tugas-tugasnya.

##### 2) Kuantitas Kerja

Lebih mengarah kepada seberapa lama seorang pegawai bekerja atau seberapa banyak komoditi barang/jasa yang dapat dihasilkan dalam kurun waktu tertentu.

##### 3) Pelaksanaan Tugas

Merupakan sejauh mana seorang pegawai mampu bertahan dalam melakukan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat menjalankan pekerjaan yang diembankan kepadanya.

##### 4) Tanggung Jawab

Sejauh mana karyawan mampu bertahan dalam melaksanakan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat

menyelesaikan pekerjaan sesuai kebijakan operasional yang berlaku di perusahaan.

## 2.3 Kompetensi

### 2.3.1 Pengertian Kompetensi

(Busro, 2018) mengemukakan sebagai berikut “*competency is a knowledge or know how for doing an effective job*” Kompetensi adalah ilmu pengetahuan atau sepengetahuan bagaimana mengerjakan pekerjaan secara efektif. Sementara itu, “*Competency is a capability perspective and people knowledge, especially to impact an ability for need in business via minimizes cost and optimization services to customer more for less*”

Kompetensi adalah perspektif kemampuan dan pengetahuan manusia, khususnya kemampuan untuk berbagai kebutuhan dalam bisnis dengan meminimalisasi biaya dan mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan secara lebih, bukan kurang. Serta (Busro, 2018) mengungkapkan bahwa kompetensi atau kemampuan yang harus dimiliki oleh wirausaha tersebut secara riil tercermin dalam kemampuan dan kemauan untuk memulai usaha (*start up*), kemampuan untuk mengerjakan sesuatu yang baru (*creative*), kemauan dan kemampuan untuk mencari peluang (*opportunity*), kemauan dan kemampuan untuk menanggung resiko (*risk bearing*), dan kemampuan untuk mengembangkan ide dan meramu sumber daya.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan ketrampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki.

### 2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang. Faktor-faktor tersebut menurut (Latief, 2018) antara lain adalah sebagai berikut:

#### 1) Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu setiap orang harus berpikir positif tentang dirinya, maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan. Karena pada dasarnya manusia mempunyai jiwa, jadi tergantung seorang manusia itu sendiri apakah jiwanya selalu diasah untuk menjadi peka terhadap dirinya dan sekitarnya.

#### 2) Keterampilan

Dengan memperbaiki keterampilan, individu akan meningkatkan kecakapannya dalam kompetensi. Kecakapan kompetensi dirasa perlu karena pemahaman dan gerak cepat seorang SDM menandakan bahwa SDM tersebut mempunyai kualitas tinggi.

#### 3) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman. Diantaranya pengalaman dalam mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan.

#### 4) Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat berubah. Kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitar. Walaupun dapat berubah, kepribadian cenderung berubah dengan tidak mudah. Tidaklah bijaksana mengharapkan orang memperbaiki kompetensinya dengan mengubah kepribadiannya.

#### 5) Motivasi

Motivasi dapat dilakukan dengan memberikan dorongan. Apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat memberikan pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

#### 6) Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Misalnya takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian.

#### 7) Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran analitis dan pemikiran konseptual. Pemikiran-pemikiran tersebut akan menimbulkan kepekaan dalam seorang sumber daya manusia bekerja. Karena pengetahuannya tinggi.

#### 8) Budaya organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut, proses rekrutmen dan seleksi karyawan, sistem penghargaan, praktik pengambilan keputusan, filosofi organisasi

(misi-visi dan nilai-nilai organisasi), kebiasaan dan prosedur, komitmen pada pelatihan dan pengembangan, dan proses organisasi.

Menurut (Wibowo, 2018) kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

1) Keyakinan dan nilai-nilai

Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinannya terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Bila orang percaya akan kemampuannya dalam melakukan sesuatu, maka hal tersebut akan bisa dikerjakan dengan lebih mudah.

2) Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat diubah, kepribadian seseorang akan mempengaruhi cara-cara orang tersebut dalam menyelesaikan permasalahan dalam kehidupan ini, dan hal ini akan membuat orang tersebut lebih kompeten. Seseorang akan merespon serta mampu beradaptasi dengan lingkungan dan kekuatan sekitarnya, yang akan menambah kompetensi seseorang.

3) Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang mampu untuk melakukan sesuatu. Daya dorong yang lebih bersifat psikologis membuat bertambahnya kekuatan fisik, sehingga akan mempermudah dalam aktivitas kerja, yang menambah tingkat kompetensi seseorang. Dorongan atau motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan juga berpengaruh baik terhadap kinerja staf.

4) Isu Emosional

Kondisi emosional seseorang akan berpengaruh dalam setiap penampilannya, termasuk dalam penampilan kerjanya. Rasa percaya diri

membuat orang akan dapat melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik, begitu juga sebaliknya, gangguan emosional seperti rasa takut dan malu juga bisa menurunkan performance/penampilan kerja seseorang, sehingga kompetensinya akan menurun.

#### 5) Kemampuan Intelektual

Kompetensi dipengaruhi oleh pemikiran intelektual, kognitif, analitis dan kemampuan konseptual. Tingkat intelektual dipengaruhi oleh pengalaman, proses pembelajaran yang sudah tentu pula kemampuan intelektual seseorang akan meningkatkan kompetensinya.

#### 6) Budaya organisasi

Budaya organisasi berpengaruh pada kompetensi seseorang dalam berbagai kegiatan, karena budaya organisasi mempengaruhi kinerja, hubungan antar pegawai, motivasi kerja dan kesemuanya itu akan berpengaruh pada kompetensi orang tersebut.

### 2.3.3 Indikator Kompetensi

Menurut (Sedarmayanti, 2018) kompetensi itu kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan kinerja atau keadaan atau kualitas yang memadai atau sangat berkualitas, mempunyai kemampuan untuk menampilkan peran tertentu.

#### 1) Pengetahuan (*Knowledge*)

Informasi yang dimiliki atau dikuasai seseorang dalam bidang tertentu.

Contoh: mengerti ilmu manajemen keuangan.

#### 2) Keterampilan (*Skill*)

Keahlian atau kecakapan melakukan sesuatu dengan baik. Contoh: kemampuan mengemudi.

### 3) Perilaku (*Attitude*)

Respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar

Beberapa indikator untuk mengukur kompetensi menurut (Sugiyanto, 2018) sebagai berikut:

#### 1) Pengetahuan (*knowledge*)

Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan.

#### 2) Pemahaman (*understanding*)

Kedalam kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

#### 3) Kemampuan/Keterampilan (*skill*)

Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

#### 4) Nilai (*value*)

Suatu standar perilaku yang telah ditakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis).

#### 5) Sikap (*attitude*)

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.

#### 6) Minat (*interest*)

Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

## **2.4 Beban Kerja**

### **2.4.1 Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja mengacu pada semua aktivitas yang melibatkan karyawan, waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan baik secara langsung maupun tidak langsung (Johari et al, 2018). Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi (Priyanto, 2018). Beban kerja adalah perbandingan antara total waktu baku untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan terhadap total waktu standar (Kasmir, 2019). Beban kerja adalah tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki (Harini et al, 2018).

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah persepsi dari pekerja mengenai kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu serta upaya dalam menghadapi permasalahan dalam pekerjaan. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Beban kerja adalah sesuatu yang dirasakan berada di luar kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan. Kapasitas seseorang yang dibutuhkan untuk

mengerjakan tugas sesuai dengan harapan berbeda dengan kapasitas yang tersedia pada saat itu.

#### **2.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

(Harini et al, 2018) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja sebagai berikut.

1) Faktor eksternal. Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja (*wring stressor*) seperti:

a) Tugas yang dilakukan yang bersifat fisik, seperti situasi 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.

b) Organisasi kerja, seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.

c) Lingkungan kerja meliputi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologi.

2) Faktor Internal.

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

(Koesomowidjojo, 2018) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu:

- 1) Faktor eksternal dalam dunia kerja juga akan memengaruhi beban kerja karyawan. faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti lingkungan kerja, sarana dan prasarana dalam bekerja, organisasi kerja.
- 2) Faktor internal yang memengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti berupa jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan (faktor somatis) dan motivasi, kepuasan, keinginan, atau persepsi (faktor psikis)

### 2.4.3 Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja menurut (Angwen, 2018) terdiri atas enam indikator sebagai berikut.

- 1) Permintaan fisik (*physical demand*)  
Besarnya aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas.
- 2) Upaya (*effort*)  
Usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performa karyawan.
- 3) Permintaan mental (*mental demand*)  
Besarnya aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat dan mencari.
- 4) Permintaan sementara (*temporal demand*)  
Jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama pekerjaan berlangsung.
- 5) Tingkat frustrasi (*frustration level*)  
Seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, terganggu, dibandingkan dengan perasaan aman, puas, nyaman dan kepuasan diri yang dirasakan.

## 6) Kinerja (*performance*)

Seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya.

Menurut (Rolos, 2018) ada beberapa indikator beban kerja, diantaranya:

### 1) Target yang harus dicapai

Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pandangan mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

### 2) Kondisi pekerjaan

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

### 3) Penggunaan waktu

Kerja waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan produksi (waktu buku atau dasar, waktu lingkaran).

### 4) Standar pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, salah satu contohnya yaitu perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

## 2.5 Motivasi Kerja

### 2.5.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi menyangkut perilaku manusia dan merupakan unsur yang vital dalam manajemen. Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat, rela dan penuh tanggung jawab. Untuk lebih jelasnya pengertian motivasi, dapat dilihat dari pendapat beberapa ahli. Motivasi kerja karyawan diartikan sebagai setiap kekuatan yang muncul dari dalam diri individu untuk mencapai tujuan atau

keuntungan tertentu di lingkungan dunia kerja atau di pelataran kehidupan pada umumnya (Agustini, 2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja karyawan adalah dorongan yang timbul dari diri individu (*intern*) dan dari luar diri individu (*ekstern*) yang menyebabkan karyawan mau dan rela untuk mengarahkan kemampuannya dalam menyelesaikan tanggung jawabnya agar tujuan karyawan dan perusahaan dapat tercapai dengan menunjukkan ciri-ciri karyawan yang matang. Motivasi juga dapat diartikan sebagai faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah. Motivasi kerja ini merujuk kepada usaha para pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Pekerja yang menunjukkan usaha yang tinggi dikatakan pekerja tersebut mempunyai motivasi untuk bekerja sebaliknya pekerja yang tidak menunjukkan usaha yang tinggi dikatakan mempunyai motivasi kerja yang rendah.

### **2.5.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Banyak hal yang dapat mempengaruhi apakah motivasi dapat memberikan hasil yang diinginkan atau tidak, hal ini tergantung dari bagaimana perusahaan mampu mengelola faktor-faktor yang terkait sehingga tujuan pemberian motivasi dapat berjalan sesuai rencana. Menurut (Herzberg, 2013) mengklaim telah menemukan penjelasan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu:

- 1) *Hygiene factors* yang meliputi gaji, kehidupan pribadi, kualitas supervisi, kondisi kerja, jaminan kerja, hubungan antar pribadi, kebijaksanaan dan administrasi perusahaan.

2) *Motivation factors* yang dikaitkan dengan isi pekerjaan mencakup keberhasilan, pengakuan, pekerjaan yang menantang, peningkatan dan pertumbuhan dalam pekerjaan.

Adapun menurut (Afandi, 2018) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu:

1) **Kebutuhan hidup**

Kebutuhan untuk mempengaruhi hidup, yang termasuk dalam kebutuhan ini adalah makan, minum, perumahan, udara, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini merangsang seseorang berperilaku dan giat bekerja.

2) **Kebutuhan masa depan**

Kebutuhan akan masa depan yang cerah dan baik sehingga tercipta suasana tenang, harmonis dan optimis.

3) **Kebutuhan harga diri**

Kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan penghargaan prestasi dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Idealnya prestasi timbul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian. Akan tetapi perlu juga diperhatikan oleh pimpinan bahwa semangkin tinggi kedudukan seseorang dalam masyarakat atau posisi seseorang dalam organisasi semangkin tinggi pula prestasinya.

4) **Kebutuhan pengakuan prestasi kerja**

Kebutuhan atas prestasi kerja yang dicapai dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh

### 2.5.3 Indikator Motivasi Kerja

Indikator motivasi kerja menurut (Hasibuan, 2019) yaitu:

- 1) Fisiologis merupakan kebutuhan yang sangat primer dan mutlak harus dipenuhi untuk kelangsungan hidup setiap manusia.
- 2) Keamanan adalah keadaan bebas dari segala macam hal yang dapat menghambat kinerja karyawan.
- 3) Sosial kebutuhan yang harus dipenuhi berdasarkan kepentingan bersama dalam masyarakat, kebutuhan tersebut dipenuhi bersama-sama, contohnya interaksi yang baik antar sesama.
- 4) Penghargaan merupakan kebutuhan akan penghargaan atas apa yang telah dicapai oleh seseorang, contohnya kebutuhan akan status, kemuliaan, perhatian, reputasi.
- 5) Aktualisasi diri dilihat dari kebutuhan dan pencapaian tertinggi seorang dalam karyawan selama bekerja.

Indikator motivasi kerja menurut (Sedarmayanti, 2018) yaitu:

- 1) Gaji (*salary*).

Bagi pegawai, gaji merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Gaji selain berfungsi memenuhi kebutuhan pokok bagi setiap pegawai juga dimaksudkan untuk menjadi daya dorong bagi pegawai agar dapat bekerja dengan penuh semangat.

- 2) Supervisi.

Supervisi yang efektif akan membantu peningkatan produktivitas pekerja melalui penyelenggaraan kerja yang baik, juga pemberian petunjuk-petunjuk yang nyata sesuai standar kerja, dan perlengkapan pembekalan yang memadai serta dukungan-dukungan lainnya. Tanggung

jawab utama seorang supervisor adalah mencapai hasil sebaik mungkin dengan mengkoordinasikan sistem kerja pada unit kerjanya secara efektif.

### 3) Hubungan kerja.

Untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, haruslah didukung oleh suasana kerja atau hubungan kerja yang harmonis yaitu terciptanya hubungan yang akrab, penuh kekeluargaan dan saling mendukung baik hubungan antara sesama pegawai atau antara pegawai dengan atasan. Manusia sebagai makhluk sosial akan selalu membutuhkan hubungan dengan orang lain, baik di tempat kerja maupun di luar lingkungan kerja.

### 4) Pengakuan atau penghargaan (*recognition*).

Setiap manusia mempunyai kebutuhan terhadap rasa ingin dihargai. Pengakuan terhadap prestasi merupakan alat motivasi yang cukup ampuh, bahkan bisa melebihi kepuasan yang bersumber dari pemberian kompensasi. Seseorang yang memperoleh pengakuan atau penghargaan akan dapat meningkatkan semangat kerjanya.

### 5) Keberhasilan (*achievement*).

Setiap orang tentu menginginkan keberhasilan dalam setiap kegiatan/tugas yang dilaksanakan. Pencapaian prestasi atau keberhasilan (*achievement*) dalam melakukan suatu pekerjaan akan menggerakkan yang bersangkutan untuk melakukan tugas-tugas berikutnya. Dengan demikian prestasi yang dicapai dalam pekerjaan akan menimbulkan sikap positif, yang selalu ingin melakukan pekerjaan dengan penuh tantangan. Seseorang yang memiliki keinginan berprestasi sebagai suatu kebutuhan dapat mendorongnya untuk mencapai sasaran. Kebutuhan berprestasi biasanya dikaitkan dengan sikap positif dan keberanian mengambil resiko yang diperhitungkan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu didapatkan hasil penelitian sebagai berikut, di mana masing-masing peneliti mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam penelitian mereka. Penelitian-penelitian yang terdahulu dapat dijadikan bahan kajian, masukan dan sekaligus tolak ukur terhadap hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan erat dan menunjukkan bahwa kompetensi, beban kerja dan motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, penelitian-penelitian tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) (Alie et al, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul kontribusi gaya kepemimpinan, kompetensi, dan motivasi karyawan terhadap kinerja badan keuangan dan aset daerah Kota Kupang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh gaya kepemimpinan, kompetensi, dan motivasi pada kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan (Januari-Mei 2022) di Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Kupang. Penelitian ini adalah tergolong penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey verifikasi konfirmatif (asosiatif). Populasi penelitian 103 karyawan yang telah ditentukan sampelnya berdasarkan teknik sensus (sampel jenuh) sehingga sampel sebanyak 103 responden. Jenis data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik untuk memperoleh data dengan menggunakan kuesioner (skala *likert*), wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan regresi linier berganda analisis (uji parsial dan uji simultan). Hasil menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, kompetensi, dan motivasi positif dan signifikan mempengaruhi kinerja baik sebagian atau bersamaan. Ini karena seluruh

t-hitung nilai yang diperoleh masing-masing variabel lebih besar dari t-tabel dan juga F-hitung lebih besar dari F-tabel dengan signifikansi nilai  $< \alpha 0,05$ . Kontribusi gaya kepemimpinan untuk kinerja 60,2%, kompetensi terhadap kinerja 52,9%, dan motivasi terhadap kinerja sebesar 43,7%. Secara umum, kontribusi gaya kepemimpinan, kompetensi, dan motivasi variabel terhadap kinerja adalah 68,1%. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

- 2) (Heslina dan Syahrini, 2021) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh teknologi informasi, manusia kompetensi sumber daya dan pegawai keterlibatan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut untuk menganalisis pengaruh Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia (SDM) dan keterikatan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Makassar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda, dengan jumlah sampel 142 responden. Analisis regresi berganda adalah metode yang digunakan untuk menjawab hubungan antara variabel independen dan dependen. Setelah koefisien regresi diperoleh, dilakukan pengujian untuk mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan uji Fisher, uji t, dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa Teknologi Informasi, kompetensi SDM, dan Keterikatan kerja berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar yang dapat dibuktikan dari pengujian parsial dan simultan. Dengan hasil ini, semuanya hipotesis dalam penelitian ini dapat dibuktikan atau diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi yang digunakan harus memberikan manfaat dan didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki keahlian untuk menciptakan iklim kerja yang dapat mendukung karyawan dan organisasi kinerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

- 3) (Idayanti et al, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh komunikasi, kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Puri Saron, Seminyak, Kuta, Bali. Organisasi saat ini harus menghadapi tekanan persaingan yang semakin intens. Untuk mencapai suatu tujuan organisasi, organisasi perlu meningkatkan infrastruktur dan menyiapkan Sumber Daya Manusia yang profesional. Untuk bertahan dan meningkatkan daya saing kelembagaan, salah satu konsep manajemen yang dikembangkan adalah employee pertunjukan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, karyawan harus memiliki komunikasi, kompetensi dan beban kerja. Penelitian ini dilakukan di salah satu Hotel di Seminyak Kuta karena beberapa permasalahan awalnya teridentifikasi seperti keluhan tentang beban kerja, kemudian kompetensi yang kurang karena kurangnya pelatihan yang diberikan dan kurangnya koordinasi

antar departemen karena komunikasi yang kurang efektif dan perbedaan karakter dimiliki oleh setiap karyawan. Sampel yang digunakan adalah 114 karyawan Hotel Puri Saron dengan menggunakan metode jenuh sample technique. Analisis data menggunakan SPSS.25. Hasil penelitian menemukan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif yang signifikan berpengaruh pada kinerja karyawan. Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan, komunikasi dalam lingkungan perusahaan harus terjalin dengan baik sehingga semua beban kerja yang dihadapi dapat diselesaikan antara lain melalui peningkatan kompetensi pegawai yang akan dimiliki a berdampak positif pada kinerja karyawan. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

- 4) (Indiyati et al, 2021) dalam penelitiannya yang berjudul kompetensi sumber daya manusia, budaya organisasi, dan pegawai pertunjukan. Kinerja seorang karyawan memainkan peran penting dalam sebuah organisasi karena itu berkontribusi terhadap pencapaian kinerja setiap fungsi organisasi. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan organisasi budaya dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis kompetensi sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada PT Bio Farma baik secara

parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif metode. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan Bio Farma dengan sampel yang diambil sebanyak 300 karyawan. Hasil penelitian diuji dengan menggunakan jalur analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bio Farma, baik secara parsial maupun serentak. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

- 5) (Kotamena et al , 2020) yang berjudul kompetensi atau komunikasi dari hr profesional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan karyawan. Motivasi di balik penyelidikan ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kompetensi dan keterampilan komunikasi profesional sumber daya manusia dan kepuasan karyawan, sebagai variabel mediasi, untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji hubungan langsung antara kompetensi dan keterampilan komunikasi profesional sumber daya manusia dan kinerja karyawan. Untuk pendataan, a kuesioner dikirimkan kepada 60 pegawai dari level Kepala Seksi sampai Manajer Senior atau yang langsung terlibat dalam proses produksi dan fungsi pendukung lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kompetensi profesional sumber daya manusia tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan karyawan kepuasan dan kinerja karyawan. Sebaliknya, keterampilan komunikasi

profesional sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai dan berkorelasi tidak langsung dengan kinerja pegawai; kinerja karyawan meningkat jika kepuasan karyawan meningkat. Konsekuensinya, untuk bisa meningkat kepuasan karyawan, profesional HR harus meningkatkan keterampilan komunikasi mereka. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

- 6) (Lesmana dan Damanik, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial dan simultan pengaruh variabel lingkungan, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap karyawan kinerja di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan Kota. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah multiple teknik analisis linier. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara parsial dan secara simultan antara lingkungan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja pada pertunjukan. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

- 7) (Nasution dan Priangkatara, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kerja secara parsial dan simultan disiplin dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Langkat. Populasi yang digunakan di penelitian ini berjumlah 50 karyawan. Sedangkan sampel yang diambil adalah 50 karyawan, yaitu Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif riset. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan berpengaruh pada kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan kinerja karyawan. Kemudian bersama-sama, disiplin kerja dan bekerja motivasi berpengaruh sedang terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.
- 8) (Nuraeni et al, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dan kompetensi kerja sebagai variabel mediasi pada PT. BPRS Al Salaam Amal Salman, Kota Depok Jawa Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kerja Kompetensi, (2) Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kompetensi Kerja, (3) Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan, (4) Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan, (5) Pengaruh Kompetensi

Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, (6) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi oleh Kompetensi Kerja Variabel, (7) Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi oleh Kerja Variabel Kompetensi. Model analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dengan asosiatif metode penelitian kuantitatif, dengan jumlah populasi 311 dan sampel 172. Penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa hal ini berarti bahwa: (1) Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kerja kompetensi. (2) Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap kompetensi kerja. (3) Bekerja motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. (4) Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan efek pada kinerja. (5) Kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. (6) Motivasi kerja terhadap kinerja melalui kompetensi kerja berpengaruh tidak langsung. (7) Disiplin kerja terhadap kinerja melalui kompetensi kerja berpengaruh langsung. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

- 9) (Panjaitan dan Sinaga, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh pengembangan karir, kompetensi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja pegawai pada unit nasional dan Badan Politik Provinsi Sumatera Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dimana penelitian ini mendeskripsikan Pengembangan Karir, Kompetensi, Kompensasi, Kepuasan dan Kinerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi

Sumatera Utara. Penelitian ini juga menguji hubungan antara variabel-variabel tersebut, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Indonesia yang berjumlah 55 pegawai dan seluruh populasi dimasukkan dalam sampel dalam penelitian ini atau disebut juga dengan sampel jenuh. Daftar pertanyaan dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya, data diolah dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kompetensi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kompensasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kepuasan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pengembangan karir tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja ASN pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar

10) (Pratama et al, 2023) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap pegawai kinerja dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh dari kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada Pendapatan Asli Daerah Badan Provinsi Sumatera Barat. Populasi dalam penelitian ini semuanya pegawai Badan Pendapatan Daerah Barat Provinsi Sumatera. Teknik pengambilan sampel adalah metode sampel dengan cara probability sampling dengan total 118 sampel. Analitis Metode yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dengan menggunakan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai; kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh terhadap motivasi kerja, motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kompetensi dan disiplin kerja tidak ada pengaruh terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai a variabel mediasi. Berdasarkan hasil determinan uji koefisien, nilai R square adalah 0,725, hal ini berarti bahwa 72,5% dari kinerja pegawai dijelaskan oleh kompetensi, disiplin kerja dan motivasi kerja. Sedangkan sisanya 27,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

11) (Prihatin dan Haerani , 2022) dalam penelitiannya yang berjudul kinerja pegawai: pengaruh beban kerja dan kompensasi (survei pada Restoran di Serang, Banten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada restoran di Serang, Banten. Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Restoran di Serang, Banten. Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada restoran di Serang, Banten. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah karyawan di sebuah restoran di Serang, Banten di Serang berjumlah 26 orang. Metode yang digunakan adalah asosiatif kuantitatif. Metode analisis data menggunakan uji T dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji T antara beban kerja dengan kinerja karyawan diperoleh  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu  $0,749 < t_{tabel} 2,069$ . Jadi beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adapun kompensasi untuk kinerja karyawan menunjukkan bahwa dari hasil uji-t diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $4,058 > t_{tabel} 2,069$ . Jadi kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil uji F diperoleh  $8,956 > f_{tabel} 3.40$  maka dapat disimpulkan ada pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan sebuah restoran di Serang, Banten. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

12) (Sabuhari et al, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh fleksibilitas sumber daya manusia, kompetensi pegawai, budaya

organisasi adaptasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari dan menganalisis pengaruh fleksibilitas sumber daya manusia, karyawan kompetensi, adaptasi budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Studi ini juga menguji pengaruh tidak langsung antara fleksibilitas sumber daya manusia dan karyawan kinerja dengan mediasi adaptasi budaya organisasi dan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Dengan menggunakan kriteria tertentu, 105 karyawan PT Pos Indonesia dipilih sebagai sampel. SEM-PLS digunakan untuk menguji hipotesis. Studi ini menemukan bahwa fleksibilitas sumber daya manusia, kompetensi karyawan, dan pekerjaan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi adaptasi budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, budaya organisasi adaptasi tidak mampu memediasi pengaruh fleksibilitas sumber daya manusia pada karyawan pertunjukan. Namun, kepuasan kerja secara parsial memediasi pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

- 13) (Silaban et al, 2021) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh beban kerja, kompetensi, dan pengembangan karir terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi variabel intervensi. Penelitian ini menguji pengaruh beban kerja, kompetensi, dan karir pengembangan kinerja

pegawai dengan variabel interferensi sebesar Komitmen Organisasional. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang telah menemukan bahwa beban kerja memiliki efek negatif pada organisasi komitmen dan kinerja karyawan. Kompetensi memiliki arti positif dan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional dan karyawan pertunjukan. Pengembangan karir tidak berpengaruh terhadap organisasi komitmen namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan pertunjukan. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh pada kinerja karyawan. Komitmen organisasi menengahi pengaruh beban kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan tetapi tidak memediasi pengaruh pengembangan karir pada karyawan pertunjukan. Pengembangan karir tidak berpengaruh terhadap organisasi komitmen namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan pertunjukan. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh pada kinerja karyawan. Komitmen organisasi menengahi pengaruh beban kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan tetapi tidak memediasi pengaruh pengembangan karir pada karyawan pertunjukan. Pengembangan karir tidak berpengaruh terhadap organisasi komitmen namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan pertunjukan. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh pada kinerja karyawan. Komitmen organisasi menengahi pengaruh beban kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan tetapi tidak memediasi pengaruh pengembangan karir pada karyawan pertunjukan. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara

perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

- 14) (Situmorang dan Hidayat, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul analisis pengaruh beban kerja terhadap karyawan kinerja operator produksi di PT. Schneider Electric Manufaktur Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari beban kerja terhadap kinerja karyawan bagian produksi operator di PEM Plant PT. Manufaktur Listrik Schneider Batam. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu eksternal beban kerja (X1) dan beban kerja internal (X2) dan karyawan kinerja (Y). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 71 orang responden menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Responden penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada PT Lini Pabrik Tesys PEM di PT. Manufaktur Listrik Schneider Batam. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis yaitu uji-t (parsial) dan uji-F (serentak). Dari hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh terhadap eksternal variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan dan tidak ada pengaruh variabel beban kerja internal pada karyawan pertunjukan. Secara bersamaan ada pengaruh eksternal variabel beban kerja dan beban kerja internal pada karyawan pertunjukan. Persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

15) (Wibowo et al, 2021) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap karyawan kinerja melalui lingkungan kerja pada SAMSAT Kota Makassar. Analisis ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi pengaruh stres kerja dan beban kerja pada karyawan efisiensi melalui suasana kerja di Wilayah Kerja SAMSAT Wilayah Makassar. Ini penelitian dilakukan di UPTD SAMSAT Kota Makassar, dan periode pelaksanaannya adalah satu kali bulan yaitu pada bulan Juli 2019. Rancangan analisis yang digunakan konsisten dengan pendekatan kuantitatif. Populasinya adalah 135 pegawai di SAMSAT Kabupaten Makassar. Sedangkan jumlah sampel yang dianalisa dalam analisis ini adalah 135 pekerja, dimana metode samplingnya adalah jenuh yaitu keseluruhan populasi digunakan sebagai sampel. Dampak negatif pada moral karyawan, tingkat ketegangan yang tinggi dapat terjadi mempengaruhi kinerja dan bahkan berkontribusi pada hasil yang merugikan. Stres kerja di bidang kerja SAMSAT Makassar menunjukkan bahaya yang dapat merugikan jika kecemasan tidak ditangani, dan Stres kerja yang terjadi dapat melemahkan kinerja. Hal yang berbeda terlihat pada beban kerja yaitu dikenal sebagai kekuatan pendorong dalam mengembangkan lingkungan kerja yang sehat dan pengaruhnya positif perubahan kinerja. Dianggap bahwa tidak semua beban kerja merugikan seseorang tetapi beban kerjanya disediakan akan memfasilitasi tujuan organisasi. Selanjutnya, lingkungan kerja sebagai moderasi variabel dalam analisis ini berdampak positif pada beban kerja dan bukan pada hubungannya dengan ketegangan kerja. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa ketegangan kerja perusahaan menurunkan efisiensi sementara beban kerja meningkatkan kinerja. Persamaan penelitian

adalah sama-sama meneliti pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sementara perbedaan terletak pada tempat penelitian dan sampel penelitian adalah 50 karyawan pada Pusat Oleh-Oleh Khas Bali Erlangga 2 Denpasar.

