

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era moderen saat ini, perusahaan dituntut untuk mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan mempersiapkan berbagai cara yang tersusun dalam program pencapaian tujuan perusahaan (Mangkunegara, 2018). Terdapat beberapa faktor terkait perbaikan tujuan perusahaan. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan adalah sumber daya manusia (SDM). Manusia sebagai penggerak perusahaan merupakan faktor paling utama karena kemajuan perusahaan tergantung pada manusia-manusia yang terlibat dibelakangnya. Untuk dapat merealisasikan tujuan dari perusahaan diperlukan SDM yang cakap dalam melaksanakan tugasnya. Sukses tidaknya suatu organisasi sangat bergantung dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki karena sumber daya yang berkualitas adalah sumber daya yang mampu berprestasi secara maksimal. Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengelola sumber daya manusia adalah mengenai kinerja.

Menurut Afandi (2018) 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. Kinerja atau performa karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk

akan berdampak buruk pula pada perusahaan. Hasil performa karyawan ini dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja (Silaban, *et al.*, 2021). 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). Menurut Danang (2018) 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.

Penelitian yang dilakukan oleh Silaban, *et al.*, (2021) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi beban kerja yang diberikan maka kinerja karyawan akan semakin menurun. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Siswanto, *et al.*, (2019) dan Rusmiati, *et al.*, (2021) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan Soelton, *et al.*, (2018) yang menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan beban kerja tidak akan berdampak pada perubahan kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah karakteristik individu (Wahyunanti, *et al.*, 2018). Karakteristik biografikal (individu) dapat dilihat dari umur, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah tanggungan dan masa

kerja (Siagian, 2018). Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Karakteristik individu adalah suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karyawan yang mempunyai karakter yang baik akan mampu bekerja dengan lebih maksimal demi mencapai tujuan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2018) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik karakteristik karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hal ini didukung penelitian Wahyunanti, *et al.*, (2018) dan Parashakti, *et al.*, (2021) yang menyatakan karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian Husein, *et al.*, (2022) yang menyatakan karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain itu kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh fasilitas kerja (Pratiwi, *et al.*, 2019). Menurut Sedarmayanti (2018) fasilitas kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Fasilitas kerja pada suatu kantor penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena berfungsi sebagai sarana mempermudah suatu pekerjaan. Fasilitas kerja yang digunakan oleh setiap perusahaan berbeda-beda bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktifitas suatu perusahaan maka semakin lengkap pula fasilitas kerja dan sarana pendukung dalam proses kegiatan.

Penelitian Pratiwi, *et al.*, (2019) menemukan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik fasilitas kerja

maka kinerja karyawan akan menjadi lebih baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sutanto, *et al.*, (2021) dan Putra, *et al.*, (2022) yang menemukan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahfitri, *et al.*, (2022) yang menemukan bahwa fasilitas kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan fasilitas kerja tidak akan membuat perubahan kinerja karyawan

Penelitian dilakukan di PT. REX Denpasar yang merupakan salah satu perusahaan ekspedisi yang ada di Denpasar. PT. REX Denpasar mengalami masalah kinerja karyawan yang dapat dilihat dari adanya fluktuasi pengiriman selama tahun 2022. Berikut data pengiriman PT. REX Denpasar tahun 2022.

Tabel 1.1
Jumlah Pengiriman PT REX Denpasar
Tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah Pengiriman (Unit)	Target (Unit)	Realisasi (%)
1	Januari	369	400	92,25
2	Februari	366	400	91,50
3	Maret	368	400	92,00
4	April	364	400	91,00
5	Mei	375	400	93,75
6	Juni	380	400	95,00
7	Juli	356	400	89,00
8	Agustus	360	400	90,00
9	September	376	400	94,00
10	Oktober	395	400	98,75
11	November	382	400	95,50
12	Desember	374	400	93,50
Jumlah		4.465	4.800	93,02
Rata-rata		372	400	93,02

Sumber : PT REX Denpasar 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa pengiriman PT REX Denpasar selama tahun 2022 mengalami fluktuasi dengan total pengiriman

sebanyak 4.525 unit dari target 4.800 pengiriman dengan rata-rata setiap bulannya sebanyak 372 orang. Pengiriman terendah terjadi pada bulan juli yaitu sebanyak 356 unit dan pengiriman tertinggi terjadi pada bulan oktober sebanyak 455 unit. Selain terjadinya fluktuasi pengiriman paket, beberapa konsumen juga menyatakan adanya masalah dimana ada paket yang tidak sesuai alamat yang dikirim dan adanya beberapa paket yang rusak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 karyawan, fluktuasi kinerja karyawan disebabkan karena adanya masalah beban kerja dimana karyawan merasa beban kerja yang diberikan melebihi kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan sehingga karyawan merasa jenuh dalam bekerja yang salah satunya adanya seringkali pengiriman barang harus dilakukan mendadak sehingga karyawan diminta bekerja lembur. Selain itu karyawan juga menyatakan kurang menyukai pekerjaan yang diberikan yang membuat karyawan bekerja dengan kurang maksimal.

Beberapa karyawan juga menyatakan adanya masalah fasilitas kerja yaitu karyawan bagian pengiriman yang menggunakan motor pribadi. Karyawan hanya mendapatkan uang bensin sehingga biaya kerusakan dan service motor ditanggung oleh karyawan sendiri. Karyawan merasa keberatan untuk melakukan pengiriman menggunakan motor pribadi karena dianggap merugikan karyawan itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan dan adanya *research gap*, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Karakteristik Individu Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT REX Denpasar.

1.2 Rumusan Masalah

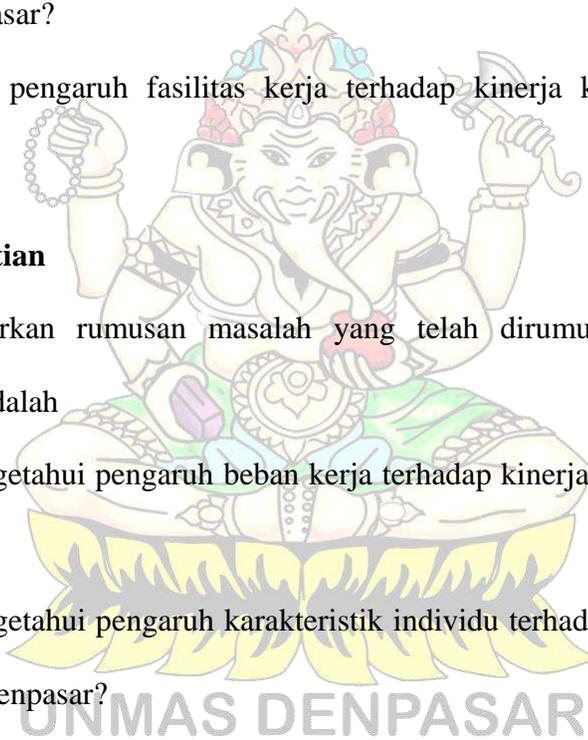
Berdasarkan latar belakang diatas maka persoalan yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. REX Denpasar?
2. Bagaimana pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan PT. REX Denpasar?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. REX Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. REX Denpasar?
2. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan PT. REX Denpasar?
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. REX Denpasar?



1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kinerja karyawan di perusahaan yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan perusahaan
2. Sebagai bijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan meningkatkan kinerja karyawan serta menjadi kajian lebih lanjut

1.4.2 Manfaat praktis :

1. Bagi mahasiswa
 - a. Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada pada perusahaan dengan cara menanggapi suatu kejadian yang ada pada perusahaan serta memberikan sumbangan pemikiran dan pemecahannya.
 - b. Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar

2. Bagi perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan oleh PT. REX Denpasar dalam menentukan kebijakan beban kerja, karakteristik individu, fasilitas kerja dan kinerja karyawan.

3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil dari penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan tambahan perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi masalah yang sejenis lebih lanjut.



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* 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, 2019).

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku (Suwarmadani, 2018). Prinsip dasar *goal setting theory* adalah *goals* dan *intentions*, yang keduanya merupakan penanggung jawab untuk *human behavior*. Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. *Harder goal* akan dapat tercapai bila ada usaha dan perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak *knowledge*.

Goal setting theory menjelaskan bagaimana karyawan berusaha mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu dengan kinerja

yang maksimal dimana dalam penelitian ini merupakan variabel terikat. Menurut Mangkunegara (2018) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Fahmi (2018) mengatakan kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Penelitian Clemeth dkk., (2018) menyatakan beban kerja berdampak negatif pada *goal setting theory*. Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. 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. Dengan beban kerja yang berlebihan akan membuat karyawan merasa jenuh dalam bekerja sehingga pencapaian tujuan perusahaan akan sulit untuk dicapai.

Penelitian Omar dan Dequen (2020) menyatakan karakteristik individu berdampak positif terhadap *goal setting theory*. Karakteristik individu adalah suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu. Karyawan yang mempunyai minat dan tujuan

yang sejalan dengan tujuan perusahaan akan membuat pencapaian tujuan itu sendiri lebih mudah dicapai.

Penelitian Bibri (2020) menemukan bahwa fasilitas kerja berdampak positif pada *goal setting theory*. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas kerja membuat karyawan melakukan semua pekerjaan dengan lebih mudah karena terbantu dengan adanya fasilitas kerja sehingga tujuan yang telah ditentukan dapat dicapai dengan lebih baik.

2.1.2 Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2018) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Fahmi (2018) mengatakan kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit *oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Afandi (2018) 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.

Amstron dan Baron (2018) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Menurut Hamali (2019) kinerja adalah suatu hasil dari proses pekerjaan seorang karyawan berdasarkan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbas kepada sebuah perusahaan, semakin baik kinerja seorang karyawan maka akan baik juga kinerja yang dihasilkan perusahaan. Kinerja karyawan dianggap baik jika apa yang dia kerjakan sesuai dengan harapan dan terpenuhinya kebutuhan perusahaan.

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 baik kineerja, dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai individual. Pentingnya penilaian kinerja menurut Hariandja (2019) 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 kerja 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 (2019) 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.

2.1.3 Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

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). Beban kerja adalah suatu yang terasa memberatkan, barang-barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar dikerjakan sebagai tanggungan (Ali, 2018). Beban berarti tanggungan yang harus dikerjakan sebagai tanggungan yang menjadi tanggung jawabnya.

Menurut Vanchapo (2020) beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. 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. Menurut Monika

(2018) beban kerja adalah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas dari suatu pekerjaan atau suatu kelompok jabatan yang dilakukan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu. Menurut Danang (2018) 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

Rodahl (2018), 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) 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 bias juga mengakibatkan terlalulelah 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 indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi indikator beban kerja yang digunakan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2019) 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 bias mempertahankan pekerjaannya dan juga untuk peningkatan karirnya kedepan.

2.1.4 Karakteristik Individu

1. Pengertian Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu (Hurriyati, 2019). Menurut Thoha (2019) berkaitan dengan karakteristik individu, bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi,

kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi. Sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya.

Ardiani (2018) menyatakan karakteristik individu adalah kemampuan dan kecakapan, latar belakang dan demografi. Klasifikasi dari demografi adalah jenis kelamin dan ras. Karakteristik biografikal (individu) dapat dilihat dari umur, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah tanggungan dan masa kerja (Siagian, 2018). Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antar satu dengan yang lainnya. Karakteristik individu adalah ciri-ciri khusus, sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang dimiliki seseorang yang membedakannya dengan orang lain (Rivai, 2018).

Berdasarkan pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa karakteristik individu adalah faktor internal yang dimiliki setiap individu yang membedakannya dengan orang lain.

2. Faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Individu

Ada beberapa faktor dari karakteristik individu Robbins (2018), antara lain :

a. Usia

Usia (umur) adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Semakin tua usia pegawai, makin tinggi komitmennya

terhadap organisasi, hal ini disebabkan karena kesempatan individu untuk mendapatkan pekerjaan lain menjadi lebih terbatas sejalan dengan meningkatnya usia. Keterbatasan tersebut dipihak lain dapat meningkatkan persepsi yang lebih positif mengenai atasan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka terhadap organisasi.

b. Jenis Kelamin

Sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita. Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Satu masalah yang tampaknya membedakan antar jenis kelamin, khususnya saat karyawan mempunyai anak-anak pra sekolah. Ibu-ibu yang biasanya bekerja full time mungkin akan memilih bekerja dengan paruh waktu, jadwal kerja yang lebih fleksibel, dan telekomuting (mengerjakan pekerjaan kantor dirumah) agar bias menampung tanggung jawab terhadap keluarga.

c. Status Pernikahan

Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah

tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Perkawinan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya yang sekarang, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya. Karyawan yang menikah akan lebih sedikit absensinya, tingkat perputaran tenaga kerjanya rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada rekan kerjanya yang masih bujangan atau lajang. Selain itu, karyawan yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibandingkan karyawan yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja karyawan

d. Jumlah Tanggungan

Jumlah tanggungan merupakan banyaknya orang atau anggota keluarga yang ditanggung oleh seorang karyawan. Semakin banyak jumlah tanggungan seorang karyawan maka akan semakin besar tingkat ketergantungan terhadap perusahaan. Seorang yang memiliki tanggungan akan merasa bahwa pekerjaan mereka akan sangat berharga dan menjadi sangat penting, karena penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan mereka. Hal ini mengakibatkan kemungkinan tingkat perputaran karyawan menjadi berkurang dan karyawan akan

berusaha untuk mempertahankan atau meningkatkan produktivitas kerja mereka.

e. Pengalaman Kerja

Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang adalah waktu, frekuensi, jenis tugas, penerapan, dan hasil.

3. Indikator Karakteristik Individu

Ada indikator dari karakteristik individu Robbins (2018), antara lain:

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan dengan kata lain bahwa kemampuan merupakan fungsi dan pengetahuan

b. Nilai

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

c. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah pernyataan evaluative baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Dalam penelitian ini sikap akan difokuskan bagaimana seseorang merasakan atas pekerjaan, kelompok kerja, penyedia, dan organisasi.

d. Minat (*Interest*)

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

2.1.5 Fasilitas Kerja

1. Pengertian Fasilitas Kerja

Menurut Moenir (2019) fasilitas adalah segala bentuk peralatan dan perlengkapan kerja dan pelayanan yang memiliki fungsi sebagai alat untuk membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa.

Menurut Husnan (2019) fasilitas kerja merupakan pelayanan perusahaan yang diberikan kepada karyawan guna menunjang kebutuhan kinerja karyawan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja dan

produktifitas karyawan yang ada didalamnya. Menurut Ovidiu (2018) fasilitas kerja adalah suatu perlengkapan kerja yang disediakan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan dalam menyelesaikan suatu tuntutan pekerjaan. Menurut Koyong (2019) fasilitas kerja adalah suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga pendidikan yang satu dari pesaing yang lainnya. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.

Menurut Sedarmayanti (2018) fasilitas kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Fasilitas kerja pada suatu kantor penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena berfungsi sebagai sarana mempermudah suatu pekerjaan. Fasilitas kerja yang digunakan oleh setiap perusahaan berbeda-beda bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktifitas suatu perusahaan maka semakin lengkap pula fasilitas kerja dan sarana pendukung dalam proses kegiatan bekerja untuk mencapai tujuan tersebut.

Dari pendapat para ahli, dapat diartikan fasilitas kerja adalah keseluruhan alat dan faktor pendukung karyawan yang diharapkan mampu membantuk karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

2. Jenis Fasilitas Kerja

Menurut Sofyan (2020) fasilitas kerja dalam perusahaan terdiri dari:

- a. Mesin dan peralatan
- b. Prasarana
- c. Perlengkapan kantor
- d. Peralatan inventaris
- e. Tanah dan bangunan
- f. Alat transportasi

3. Indikator Fasilitas Kerja

Menurut Vonny (2019) indikator fasilitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Sesuai Kebutuhan

Fasilitas kerja yang disediakan dapat di gunakan sesuai kebutuhan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan atau tugasnya.

- b. Peralatan dan perlengkapan yang lengkap

Peralatan dan perlengkapan yang lengkap akan menunjang kinerja karyawan menjadi lebih efektif dan efisien.

c. Mudah Digunakan

Fasilitas kerja yang disediakan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dan haruslah mudah digunakan supaya pekerjaan tidak terhambat.

d. Mempercepat Proses Kerja

Fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik akan mempercepat pekerjaan dan karyawan dapat memberikan hasil yang terbaik.

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.

1. Penelitian Soelton, *et al.*, (2018) dengan judul *How Transformational Leadership, Communication, And Workload On The Employee Performance Affect Shoes Industries*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 36 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian Hidayah (2018) dengan judul *The Influence Of Individual Characteristics, And Leadership, Through Work Motivation And Job Satisfaction On Employee Performance Of East Kalimantan Forestry Agency Office*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 593 responden. Analisis

data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa karakteristik individu, kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Penelitian Wahyunanti, *et al.*, (2018) dengan judul *The Effect of Individual Characteristics, Employees Commitment, Job Stress on job satisfaction and employees performance in PT. Timbul Persada in Turban*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa karakteristik individu, komitmen karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Penelitian Pratiwi, *et al.*, (2019) dengan judul *The Influence of Work Facilities on Employee Performance at the Regional Financial Management Agency Secretariat Section of South Sulawesi Province*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 35 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis menunjukkan fasilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
5. Penelitian Siswanto, *et al.*, (2019) dengan judul *Does a workload influence the performance of bank employees?*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 74 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis menunjukkan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

6. Penelitian Parashakti, *et al.*, (2021) dengan judul *The Effect of Organizational Citizenship Behavior, Individual Competence and Individual Characteristics on Employee Performance*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 52 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa OCB, kompetensi dan karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
7. Penelitian Rusmiati, *et al.*, (2021) dengan judul *Analysis Of The Impact Of Risk And Workload On Motivation And Impact On Employee Performance*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 137 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa resiko kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sedangkan beban kerja dan motivasi kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
8. Penelitian Sutanto, *et al.*, (2021) dengan judul *Work Stress, Motivation, Facilities, And Training As Factors Affecting Employee Performance At Karanganyar Primary Tax Service Office*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 122 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa stres kerja, motivasi, fasilitas dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
9. Penelitian Silaban, *et al.*, (2021) dengan judul *Effect of Workload, Competency, and Career Development on Employee Performance with Organizational Commitment Intervening Variables*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 267 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi dan pengembangan

karir berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

10. Penelitian Sudiarso (2022) dengan judul *The Effect Of Transformational Leadership, Competence And Work Environment On Employee Performance Of PT Waskita Karya (Persero) Tbk In Becakayu 2a Ujung Project*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
11. Penelitian Nozarianti, *et al.*, (2022) dengan judul *Determination Of Responsibilities, Work Facilities And Work Discipline With Work Motivation As A Mediator Variable On Employee Performance Tax Management Agency And Retrebution For The City Of Batam*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 48 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa fasilitas kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
12. Penelitian Putra, *et al.*, (2022) dengan judul *Development of Employee Work Productivity Through Support of Work Facilities and Management Information Systems*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

13. Penelitian Syahfitri, *et al.*, (2022) dengan judul *The Effect of Employee Training and Provision Facilities on Employee Performance Through Work Flexibility in SMPIT Assyifa Boarding School Jalancagak Subang Regency*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa fasilitas kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
14. Penelitian Muslih dan Damanik (2022) dengan judul *Effect of Work Environment and Workload on Employee Performance*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 81 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja dan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
15. Penelitian Husein, *et al.*, (2022) dengan judul *The Effect of Individual Characteristics, Resilient and Work Ability on Intention to Leave and Employee Performance at PT Clariant Adsorbent Indonesia, Gresik*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 214 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa karakteristik individu dan kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan