

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Bali sudah sangat dikenal oleh mancanegara, keindahan yang terlahir secara alami ini membuat pesona Bali semakin memikat wisatawan untuk berkunjung. Restoran atau rumah makan merupakan sebuah tempat yang menawarkan beragam makanan dan minuman yang dapat dinikmati oleh pengunjungnya dimana bangunan yang diorganisasikan secara komersial yang mempekerjakan karyawan. Restoran merupakan salah satu usaha yang berkembang pesat, hal ini dikarenakan tempat makan sangat penting bagi semua orang serta dengan pemandangan yang menarik tentu akan menambah minat pengunjung. Rosmiati,dkk (2021)

Wijaya (2018) Sumber daya manusia merupakan faktor penting penentu kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya, karena berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan SDM atau karyawannya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat dilihat melalui kinerjanya, sehingga kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau dimensi pekerjaan atau profesi yang dilaksanakan oleh sumber daya

manusia atau pegawai dalam waktu tertentu. Suryawan, dkk (2022) Sumber daya manusia bisa menjadi penentu berhasil tidaknya sebuah perusahaan. Jika SDM memiliki kualitas yang sesuai dengan keahlian yang diinginkan oleh perusahaan maka akan berpengaruh positif untuk perusahaan tersebut. Silfiani, dkk (2021) Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam suatu organisasi / perusahaan. Memuaskan karyawan merupakan salah satu tantangan dalam berbisnis untuk dapat mencapai kesuksesan serta agar tetap dapat bersaing. Jekyrolos, dkk (2018) Manusia merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dan dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Perusahaan memerlukan sumberdaya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya yang dibutuhkan itu, salah satunya adalah sumberdaya manusia.

Uyun (2021) Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Susan (2019) Manajemen SDM merupakan hal-hal yang mencakup tentang pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia baik yang berada dalam hubungan kerja maupun yang berusaha sendiri. MSDM adalah kebijakan dan praktek untuk mengelola manusia dalam sebuah jabatan manajerial yang didalamnya merekrut, menseleksi, melatih, memberi kompensasi, menilai kinerja karyawan, memelihara serta mempertahankan karyawan Amalia (2019). Manajemen sumber daya

manusia (MSDM) adalah suatu ilmu atau cara tentang bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat Jannah (2021).

Menurut Angelina (2017), kinerja adalah fungsi dari kemampuan interaksi, motivasi dan kesempatan untuk tampil. Kinerja dalam organisasi yang menunjukkan berhasil tidaknya tujuan organisasi, dapat diukur karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Menurut Wijaya (2018) mengemukakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Muis (2018) kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Yantika,dkk (2018)

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa 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 perusahaan.

Restaurant Milk&Madu Beach Road merupakan salah satu restaurant yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Restaurant Milk&Madu

Beach Road mulai beroperasi tahun 2020 yang berlokasi di Jl. Pantai Batu Bolong No.92,Canggu,Kec, Kuta Utara,Kabupaten Badung,Bali. Restaurant Milk&Madu Beach Road memiliki karyawan sebanyak 73 orang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan pada Restaurant Milk&Madu Beach Road Di Badung ditemukan bahwa kinerja karyawan kurang baik,hal ini terlihat dari tingkat kehadiran karyawan belum maksimal hal ini terlihat dari tingkat kehadiran karyawan. Adapun tingkat kehadiran berupa absensi karyawan pada Restaurant Milk&Madu Beach Road Di Badung dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Absensi Karyawan di Restaurant Milk&Madu Beach Road
Tahun 2021

Bulan	Jumlah Tenaga Kerja (hari)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (hari-orang)	Jumlah Absensi (hari-orang)	Presentase Tingkat Absensi (%)
A	B	C	D=(BXC)	E	F=(E:D)X100%
Januari	73	26	1898	58	3,05
Februari	73	24	1752	58	3,31
Maret	73	24	1752	60	3,42
April	73	24	1752	58	3,31
Mei	73	24	1752	58	3,31
Juni	73	26	1898	58	3,05
Juli	73	26	1898	58	3,05
Agustus	73	26	1898	59	3,10
September	73	26	1898	58	3,05
Oktober	73	26	1898	59	3,10
November	73	26	1898	60	3,01
Desember	73	26	1898	60	3,01
Total		278	22192	704	3,777
Rata-Rata		23,17	1.849,33	58,7	3,40

Sumber: Milk&Madu Beach Road Badung Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat absensi karyawan pada Restaurant Milk&Madu Beach Road di Badung tahun 2021 rata – rata sebesar 3,40% ini berarti tingkat absensi karyawan tergolong tinggi karena menurut Ardana, dkk (2012:93) mengatakan bahwa tingkat absensi yang wajar berada di bawah 3%, diatas 10% dianggap tinggi,

sehingga dengan demikian sangat perlu mendapat perhatian serius dari pihak instansi.

Salah satu factor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Wijaya (2018) Kepuasan kerja adalah sikap emosional atau perasaan yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Hamid (2019) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan dan mencerminkan Memiliki moral kerja, kedisiplinan serta prestasi. Changriawan (2017) kepuasan kerja karyawan adalah perasaan positif yang terbentuk dari penilaian karyawan terhadap pekerjaannya berdasarkan persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Wijaya (2018) kepuasan kerja adalah persepsi orang mengenai berbagai aspek dari pekerjaannya. Persepsi dapat berupa perasaan dan sikap orang terhadap pekerjaannya. Perasaan dan sikap dapat positif atau negatif. Jika seseorang bersikap positif terhadap pekerjaannya, maka ia puas terhadap pekerjaannya, sebaliknya, jika karyawan bersikap negatif terhadap pekerjaannya maka ia tidak puas terhadap pekerjaannya Berdasarkan definisi yang telah di kemukakan oleh para ahli tersebut maka, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah sikap menanggapi dan reaksi emosional seseorang karyawan dalam memandang pekerjaannya yang dapat dilihat dari perilaku karyawan dalam menilai baik

buruknya dan rasa senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya. Apabila seseorang karyawan dapat memperoleh suatu kepuasan kerja yang tinggi, maka karyawan tersebut akan memberikan kinerja yang maksimal sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.

Hasil observasi dan wawancara peneliti Fenomena yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan pada Restaurant Milk&Madu Beach Road yaitu rekan kerja. Kurang Baiknya hubungan antar karyawan dan tidak adanya kerjasama yang baik sehingga menimbulkan dampak negative dari pekerjaan atau tugas yang diberikan oleh perusahaan. Contohnya seperti ketika datang masalah, banyak karyawan yang saling menuding kesalahan. Bukannya mencari jalan keluar, sesama karyawan malah terus saling menyalahkan.

Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya(2018) hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja yang digunakan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Javed, Balouch dan Hassan (2014) dimana terdapat hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja ini diukur berdasarkan gaji pokok, peluang kenaikan gaji, penghargaan atas hasil kerja karyawan, dan promosi jabatan. Kepuasan Kerja Abdul (2018:108) mengemukakan bahwa Kepuasan Kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada

kondisi kerja yang sering kurang dari ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (assesment) seorang karyawan terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agus (2016) Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja positif secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini artinya semakin tinggi Kepuasan Kerja maka akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian oleh Yanto Susanto (2019) Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa hubungan antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan ESDM Kabupaten Pandeglang berpengaruh positif artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai terdapat hubungan yang signifikan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan ESDM Kabupaten Pandeglang. Penelitian oleh Lestari(2020) Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Kahatex Kabupaten Bandung, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Secara keseluruhan kepuasan kerja pada karyawan PT Kahatex Kabupaten Bandung dikategorikan cukup puas, Secara keseluruhan kinerja karyawan PT Kahatex Kabupaten Bandung dikategorikan baik, Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Kahatex Kabupaten Bandung. Artinya kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian oleh Edi Wnata (2019) Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (kepuasan kerja) mempunyai pengaruh terhadap variabel Y (kinerja karyawan). Artinya kinerja karyawan akan tinggi jika kepuasan kerja ditingkatkan lagi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya Penelitian oleh Rizal Nabawi(2019) Hal ini berarti variabel Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Artinya Hasil ini membuktikan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Aceh Tamiang.

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini juga turut membuktikan pendapat (Gibson, Ivancevich, & Donnely, 2008) menggambarkan hubungan timbal balik antara kepuasan dan kinerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif, di sisi lain terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.

Beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri Paramita (2019). Ahmad

(2017) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. 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. 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. Berdasarkan definisi yang telah di kemukakan oleh para ahli tersebut maka, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai, dan waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Hasil observasi dan wawancara peneliti Fenomena yang berkaitan dengan beban kerja karyawan pada Restaurant Milk&Madu Beach Road di Badung adalah penggunaan waktu kerja. Kurang baiknya penggunaan waktu kerja sesuai dengan standar operational prosedur (SOP). Contohnya penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

Beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Carollina(2017) Beban kerja secara internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara beban kerja internal terhadap kinerja karyawan operator pada Departemen Moulding di PT. Giken Precision Indonesia. Hal ini menunjukkan dan menyatakan bahwa adanya pengaruh beban kerja internal terhadap kinerja karyawan operator. Dengan adanya hipotesis pertama yang menyatakan bahwa adanya pengaruh beban kerja internal terhadap kinerja karyawan operator yang sudah terbukti. Penelitian oleh Rizal Nabawi(2019) variabel Beban Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja Pegawai. Artinya Hasil ini membuktikan bahwa variabel beban kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Aceh Tamiang. Artinya Kinerja karyawan akan maksimal apabila indikator beban kerja terpenuhi secara seimbang seperti target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standart pekerjaan. Target pekerjaan yang ditetapkan harus sesuai dengan kemampuan pegawai. Kondisi pekerjaan yang mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya yang ada di organisasi, misalnya mengambil keputusan dengan cepat, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra di luar waktu yang telah ditentukan. Standar pekerjaan adalah kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja dari organisasi yang harus

diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja terbukti berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Aceh Tamiang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian dari (Irawati & Carrollina, 2017) yang menunjukkan bahwa Beban kerja secara internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara beban kerja internal terhadap kinerja. Hasil penelitian bertolak belakang dengan hasil penelitian (Rolos, Sambul, & Rumawa, 2018) yang menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja.

Penelitian oleh ICHSAN(2021) hubungan variable Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai yang artinya memiliki hubungan yang Kuat, sifat hubungannya positif yang artinya jika Beban Kerja naik digunakan maka tingkat Kinerja Pegawai karyawan pun akan semakin meningkat. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Beban Kerja (X1) terhadap Kinerja Pegawai kas (Y) secara parsial.

Penelitian oleh Hamizar(2020) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda) dapat diambil kesimpulan bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai mempengaruhi kinerja yang dihasilkan dalam sebuah organisasi. Artinya Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai dengan jumlah yang ideal mempengaruhi output kinerja yang positif pada organisasi yang diteliti. Berbeda dengan penelitian sebelumnya Penelitian oleh Jekyrolos,dkk(2018) Berdasarkan

hasil penelitian, didapat hasil beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota, atinya hal ini menjelaskan bahwa jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan, dengan adanya beban kerja seperti system pencapaian target, membuat brosur penjualan sendiri, memberi bimbingan dan pembinaan terhadap calon agen baru sehingga dapat mengurangi potensi kinerja karyawan

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi Lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi Feel,dkk (2018).Menurut Syamsyudin (2016), “lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana para karyawan dapat melaksanakan tugasnya sehari-hari dengan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut. Menurut Arianto (2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC) penerangan yang memadai dan sebagainya.Menurut Sedarmayanti (2017) lingkungan 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. Menurut pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi emosi pegawai.

Hasil observasi dan wawancara peneliti Fenomena yang berkaitan dengan lingkungan kerja karyawan pada Restaurant Milk&Madu Beach Road adalah suasana kerja . Kurang baiknya kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Contohnya Karena tidak strategisnya lokasi restaurant sehingga banyak kendaraan yang berlalu lalang sehingga menyebabkan kebisingan di area kerja dapat mengganggu focus kerja dari karyawan.

Lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Rozzaid,dkk(2018) lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap variable kinerja karyawan (Y). artinya jika terjadi peningkatan pada variable lingkungan kerja maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian oleh Susyanto,dkk(2020) Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan UD. Lyly Bakery di Kabupaten Lamongan. Hal ini berarti dengan adanya lingkungan kerja yang baik maka dapat meningkatkan kinerja karyawan

UD. Lyly Bakery. Penelitian oleh Fanulene,dkk.(2022) Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang artinya hal ini berarti dengan adanya lingkungan kerja yang baik maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado sudah baik, yaitu fasilitas yang tersedia mendukung para karyawan untuk melakukan tugas/pekerjaan ditunjang dengan dengan lingkungan kerja yang bersih dan menyenangkan serta adanya petugas keamanan di lingkungan kantor sehingga karyawan merasa aman dalam bekerja. Penelitian oleh Lestary & Harmon (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja mitra Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Karawang sebesar 13.14% yang artinya kondisi ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja, semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Lingkungan kerja di dalam suatu instansi penting untuk diperhatikan, dengan adanya lingkungan kerja yang memadai tentunya akan membuat karyawan betah bekerja, sehingga akan timbul semangat kerja dan kegairahan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga kinerja karyawan akan meningkat. Penelitian oleh Aprilia(2017) lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya hasil tidak signifikan ini dikarenakan

sebagian besar karyawan perusahaan berdomisili di sekitar perusahaan atau tempat dimana mereka bekerja, sehingga apapun kondisi atau lingkungan kerja tidak mempengaruhi kinerja mereka. Hal ini berarti lingkungan kerja mempengaruhi kinerja namun pengaruhnya hanya sedikit dan tidak begitu berdampak banyak pada kinerja karyawan PT Indomulti Plasindo di Kota Semarang. Adanya angka tidak signifikan ini mengindikasikan bahwa semakin bagus atau tidak lingkungan kerja PT Indomulti Plasindo di Kota Semarang, maka tidak begitu meningkatkan terhadap kinerja karyawan.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas , maka dapat diuraikan suatu masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada Restaurant Milk&Madu Beach Road di Badung?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada Restaurant Milk&Madu Beach Road di Badung?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada Restaurant Milk&Madu Beach Road di Badung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka penelitian ini digunakan untuk:

- 1) Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Restaurant Milk&Madu Beach Road di Badung

- 2) Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Restarant Milk&Madu Beach Road di Batu Badung
- 3) Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Restaurant Milk&Madu Beach Road di Badung

1.1. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1) Manfaat secara teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan serta dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu menjadi referensi bagi lembaga untuk di masa yang akan datang. Dan penelitian ini juga diharapkan dapat menambah bekal wawasan baik teoritis maupun penerapan teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan realita yang ada bagi peneliti.

- 2) Manfaat secara praktis

Seecara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan untuk memperluas pandangan atau wawasan pada perusahaan mengenai pentingnya kepuasan kerja dan beban kerja dan lingkunga kerja terhadap kinerja karyawan, dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dari pihak perusahaan dalam merumuskan kebijakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

Pada sub bab landasan teori ini, peneliti akan menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan hasil penelitian sebelumnya terkait dengan variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian.

2.1.1. *Grand Theory, Teori Penetapan Tujuan (goal setting theory)*

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun (1968). *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan, keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. *Goal setting theory* ini memiliki gagasan bahwa kebanyakan perilaku manusia merupakan hasil dari tujuan yang secara sadar dipilih oleh seseorang menurut Mitchell dan Daniel (2003).

Menurut Locke (Aulia 2020) menyatakan bahwa tujuan individu (tujuan, intensi) akan menunjukkan tindakannya. Artinya, kuat ataupun lemahnya perilaku/ tindakan individu ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai, dalam hal ini tujuan yang jelas dipahami dan bermanfaat akan membuat individu berkecenderungan untuk berjuang lebih keras dalam mencapai suatu tujuan, dibandingkan dengan tujuan yang sulit dipahami dan bersifat kabur dan menunjukkan bahwa niat untuk mencapai tujuan merupakan sumber motivasi kerja yang utama. Artinya, tujuan memberi

tahu seorang karyawan apa yang harus dilakukan dan berapa banyak usaha yang harus dikeluarkan dan bukti tersebut sangat mendukung nilai tujuan. Teori penetapan tujuan mengisyaratkan bahwa individu berkomitmen pada tujuan tersebut. Pengaruh tersebut sehubungan dengan adanya kekhususan tujuan, adanya tantangan dan umpan balik terhadap kinerja. Secara khusus dapat dikatakan bahwa penetapan tujuan khusus dapat meningkatkan kinerja, tujuan yang sulit, ketika diterima, menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada tujuan yang mudah, dan umpan balik menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada tidak ada umpan balik. Berdasarkan pandangan ini maka menentukan tujuan yang spesifik dan menantang bagi para karyawan merupakan hal terbaik yang dapat dilakukan pemimpin untuk meningkatkan kinerja.

Kepuasan kerja adalah sebuah konsep yang dapat menggambarkan bagaimana orang berpikir tentang pekerjaan, berbasis *goal setting theory* menurut (Locke, 1969) kepuasan kerja adalah selisih antara tujuan individu dalam bekerja dengan kenyataan yang dirasakan.

Menggunakan kata yang berbeda, dapat dinyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja seorang karyawan dipengaruhi oleh selisih antara apa yang telah didapatkan dengan apa yang diinginkan Menurut Locke (Sunarta 2019). Hal tersebut dapat dimaknai bahwa kepuasan seorang karyawan dalam suatu organisasi akan timbul jika tidak ada kesenjangan antara apa yang diinginkan dengan apa yang diterima. Semakin jauh jarak antara apa yang diinginkan dengan yang diterima karyawan dalam suatu perusahaan maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan akan semakin kuat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam mencapai kinerja yang baik maka perlu ditetapkan tujuan yang jelas, adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan tujuan yang akan dicapai oleh karyawan yaitu dari segi kepuasan kerja dan beban kerja.

2.1.2. Kepuasan Kerja

1) Pengertian Kepuasan Kerja

Wijaya (2018) Kepuasan kerja adalah sikap emosional atau perasaan yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Hazriyanto&Hamid (2019) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan dan mencerminkan memiliki moral kerja, kedisiplinan serta prestasi. Changgriawan (2017) Kepuasan kerja karyawan adalah perasaan positif yang terbentuk dari penilaian karyawan terhadap pekerjaannya berdasarkan persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Wijaya (2018) kepuasan kerja adalah persepsi orang mengenai berbagai aspek dari pekerjaannya. Persepsi dapat berupa perasaan dan sikap orang terhadap pekerjaannya. Perasaan dan sikap dapat positif atau negatif. Jika seseorang bersikap positif terhadap pekerjaannya, maka ia puas terhadap pekerjaannya, sebaliknya, jika karyawan bersikap negatif terhadap pekerjaannya maka ia tidak puas terhadap pekerjaannya

Berdasarkan definisi yang telah di kemukakan oleh para ahli tersebut maka, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah sikap menanggapi dan reaksi emosional seseorang karyawan dalam memandang pekerjaannya yang dapat dilihat dari perilaku karyawan dalam menilai baik buruknya dan rasa senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya. Apabila seseorang karyawan dapat memperoleh suatu kepuasan kerja yang tinggi, maka karyawan tersebut akan memberikan kinerja yang maksimal sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Teori Kepuasan Kerja

Menurut Rivai dan Sagala (2013), ada beberapa teori kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

a) Teori ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat discrepancy, tetapi merupakan discrepancy yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

b) Teori keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi

karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang selalu membandingkan dapat berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

c) Teori dua faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinue. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfiers* atau *motivator* dan *dissatisfiers*. *Satisfiers* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan

ketidakpuasan. Dissatisfies (hygiene factors) adalah faktor faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

d) Teori kesetaraan (*equity model theory*)

Salah satu model teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu teori yang dikemukakan oleh Edward Lawler yang dikenal dengan Equity Model Theory atau teori kesetaraan. Intinya teori ini menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasaan dengan pembayaran. Perbedaan antara jumlah yang diterima dengan jumlah yang dipersepsikan oleh karyawan lain merupakan penyebab utama terjadinya ketidakpuasan. Untuk itu pada dasarnya ada tiga tingkatan karyawan, yaitu:

- a. Memenuhi kebutuhan dasar karyawan.
- b. Memenuhi harapan karyawan sedemikian rupa, sehingga mungkin tidak mau pindah kerja ke tempat lain.
- c. Memenuhi keinginan karyawan dengan mendapat lebih dari apa yang diharapkan.

e) Teori keinginan relatif (*relative deprivation theory*)

Sementara itu, sesuai dengan teori keinginan relatif atau *Relative Deprivation Theory*, ada enam keputusan penting menyangkut kepuasan dengan

pembayaran menurut teori ini adalah perbedaan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan, perbedaan antara pengeluaran dengan penerimaan, ekspektasi untuk menerima pembayaran lebih, ekspektasi yang rendah terhadap masa depan, perasaan untuk memperoleh lebih dari yang diinginkan dan perasaan secara personal tidak bertanggung jawab terhadap hasil yang buruk.

f) Teori motivator-hygiene (m-h)

Salah satu teori yang menjelaskan mengenai kepuasan kerja adalah teori *motivator-hygiene* (M-H) yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Teori M-H sebenarnya berujung pada kepuasan kerja. Namun penelitian menunjukkan hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan turnover SDM serta antara kepuasan kerja dan komitmen SDM. Pada intinya, teori M-H justru kurang sependapat dengan pemberian balas jasa tinggi macam strategi golden handcuff karena balas jasa tinggi hanya mampu menghilangkan ketidakpuasan kerja dan tidak mampu mendatangkan kepuasan kerja (balas jasa hanyalah faktor hygiene, bukan motivator). Untuk mendatangkan kepuasan kerja, Herzberg menyarankan agar perusahaan melakukan job enrichment, yaitu suatu upaya menciptakan pekerjaan dengan tantangan, tanggung jawab dan otonomi yang lebih besar. Dalam dunia kerja kepuasan itu salah satunya bisa mengacu kepada kompensasi yang diberikan oleh pengusaha, termasuk gaji atau imbalan dan fasilitas kerja lainnya seperti, rumah dinas, dan kendaraan kerja. Konteks “puas” dapat ditinjau dari dua sisi, yaitu individu akan merasa puas apabila dia mengalami hal-hal berikut:

- a. Apabila hasil atau imbalan yang didapat atau diperoleh individu tersebut lebih dari yang diharapkan. Masing-masing individu memiliki target pribadi.
- b. Apabila hasil yang dicapai lebih besar dari standar yang ditetapkan. Apabila individu memperoleh hasil yang lebih besar dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan, maka individu tersebut memiliki produktivitas yang tinggi dan layak mendapatkan penghargaan dari perusahaan.
- c. Apabila yang didapat oleh karyawan sesuai dengan persyaratan yang diminta dan ditambah dengan ekstra yang menyenangkan konsisten untuk setiap saat serta dapat ditingkatkan setiap waktu. Apakah kepuasan kerja dapat ditingkatkan atau tidak, tergantung dari apakah imbalan sesuai dengan ekspektasi, kebutuhan dan keinginan karyawan. Jika kinerja yang lebih baik dapat meningkatkan imbalan bagi karyawan secara adil dan seimbang, maka kepuasan kerja akan meningkat.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sutrisno (2016), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

- a) Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

- b) Keamanan kerja

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

c) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

d) Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.

e) Pengawasan

Dalam hal pengawasan, peran atasan yang buruk dapat mengakibatkan absensi yang tinggi dan juga turnover.

f) Faktor Intrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

g) Kondisi kerja

Termasuk di sini kondisi kerja tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

h) Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.

i) Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

j) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Berdasarkan beberapa faktor-faktor yang disampaikan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pentingnya perhatian pihak manajemen terhadap kebutuhan karyawan menjadi diutamakan dalam pencapaian sebuah tujuan perusahaan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pastinya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

4. Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja

Menurut Riggio (2012) peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Melakukan perubahan struktur kerja, misalnya dengan melakukan perputaran pekerjaan (job rotation), yaitu sebuah sistem perubahan pekerjaan dari salah satu tipe tugas ke tugas yang lainnya (yang disesuaikan dengan job description).

- b) Melakukan perubahan struktur pembayaran, perubahan sistem pembayaran ini dilakukan dengan berdasarkan pada keahliannya (skill-based pay), yaitu pembayaran dimana para pekerja digaji berdasarkan pengetahuan dan keterampilannya daripada posisinya di perusahaan. Pembayaran kedua dilakukan berdasarkan jasanya (merit pay), sistem pembayaran dimana pekerja digaji berdasarkan performancenya, pencapaian finansial pekerja berdasarkan pada hasil yang dicapai oleh individu itu sendiri. Pembayaran yang ketiga adalah Gainsharing atau pembayaran berdasarkan pada keberhasilan kelompok (keuntungan dibagi kepada seluruh anggota kelompok).
- c) Pemberian jadwal kerja yang fleksibel, dengan memberikan kontrol pada para pekerja mengenai pekerjaan sehari-hari mereka, yang sangat penting untuk mereka yang bekerja di daerah padat, dimana pekerja tidak bisa bekerja tepat waktu atau untuk mereka yang mempunyai tanggung jawab pada anak-anak. Compressed work week (pekerjaan mingguan yang dipadatkan), dimana jumlah pekerjaan per harinya dikurangi sedang jumlah jam pekerjaan per hari ditingkatkan.

5. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Afandi,2018), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

- a) Pekerjaan

Pekerjaan yang sesuai merupakan kepuasan karyawan, dimana pekerjaan sebagai kesempatan untuk belajar, menerima tanggung jawab dan kemajuan karyawan. Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

b) Upah / Gaji

Jumlah gaji atau bayaran yang diberikan perusahaan kepada karyawan harus sesuai dengan beban kerja yang dikerjakan karyawan sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

c) Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan karyawan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

d) Pengawas

Dimana kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan terhadap kinerja yang dilakukan seorang karyawan dan senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

e) Rekan kerja

Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan, dimana kelompok kerja saling memiliki tingkat ketergantungan antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi ini membuat pekerjaan menjadi lebih efektif, sehingga membawa efek positif yang tinggi pada kepuasan kerja.

Dari beberapa indikator yang telah dijabarkan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa indikator – indikator ini bisa menjadi bahan acuan dalam menilai kepuasan kerja terhadap seorang pekerja, yang bisa dilihat dari aspek pekerjaan, upah/ gaji, promosi dan pengawasan.

2.1.3. Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri (Irawati,2019).Koesomowidjojo (2017) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.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.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. Berdasarkan definisi yang telah di kemukakan oleh para ahli tersebut maka, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai, dan waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

2. Pengukuran Beban Kerja

Menurut Ilyas dalam Krisna (2012) ada tiga cara yang dapat digunakan untuk mengukur beban kerja yaitu:

a). Work sampling

Tehnik ini dikembangkan pada dunia industri untuk melihat beban kerja yang dipangku oleh personil pada suatu unit, bidang ataupun jenis tenaga tertentu. Pada *work sampling* kita dapat mengamati sebagai berikut:

- a. Aktifitas yang sedang dikerjakan personil pada jam kerja.
- b. Kaitan antara aktifitas personil dengan fungsi dan tugasnya pada waktu jam kerja.
- c. Proporsi waktu kerja yang digunakan untuk kegiatan produktif atau tidak produktif.
- d. Pola beban kerja personil dikaitkan dengan waktu dan schedule jam kerja.

b). Study time and motion

Tehnik ini dilaksanakan dengan mengamati secara cermat kegiatan yang dilakukan oleh personil yang sedang diamati. Pada *time and motion study*, kita juga dapat mengamati sebagai berikut:

- a. Aktifitas yang sedang dikerjakan personil pada jam kerja.
 - b. Kaitan antara petugas personil dengan fungsi dan tugasnya pada waktu jam kerja.
 - c. Proporsi waktu kerja yang digunakan untuk kegiatan produktif atau tidak produktif.
 - d. Pola beban kerja personil dikaitkan dengan waktu dan *schedule* jam kerja.
- c). Daily log

Daily log merupakan bentuk sederhana dari work sampling, dimana orang-orang yang diteliti menuliskan sendiri kegiatan dan waktu yang digunakan untuk kegiatan tersebut. Penggunaan tehnik ini sangat tergantung pada kerjasama dan kejujuran dari personel yang diteliti. Dengan menggunakan formulir kegiatan dapat dicatat jenis kegiatan, waktu, dan lamanya kegiatan dilakukan.

3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017), faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja diantaranya:

a) Faktor Internal

Faktor internal yang memengaruhi beban kerja adalah faktor dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti berupa

jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan (faktor somatik) dan motivasi, kepuasan, keinginan, atau persepsi (faktor psikis).

b) Faktor Eksternal

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

a) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang berhubungan dengan kimiawi, psikologis, biologis, dan lingkungan kerja secara fisik. Lingkungan yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Akan tetapi, apabila lingkungan kerja dalam hal ini penerangan cahaya yang kurang optimal, suhu ruang yang panas, debu, asap, paparan zat kimia selama bekerja, kondisi sirkulasi udara dalam ruang kerja karyawan/ruang produksi, rendahnya kesadaran untuk melakukan manajemen ruangan sehingga bisikan akibat suara mesin atau produksi suara lainnya yang akan timbul selama dalam proses produksi, membuat ketidaknyamanan bagi karyawan. Pada puncaknya karyawan akan melakukan pekerjaan tidak sesuai standar atau target yang ditetapkan sebelumnya akibat dari kondisi lingkungan yang kurang mendukung.

b) Tugas-tugas fisik

Tugas-tugas fisik adalah suatu alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, bahkan

hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan.

c) Organisasi kerja

Seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, shift kerja, istirahat, perencanaan karier hingga penggajian/pengupahan akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh masing-masing karyawan. Jadwal kerja karyawan dalam shift kerja bukanlah hal yang menyenangkan untuk dilakukan. Aturan organisasi untuk mengatur *shift* kerja sesuai periode tertentu,

Berdasarkan beberapa faktor-faktor beban kerja yang disampaikan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pentingnya mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja karyawan pastinya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

4. Klasifikasi Beban Kerja

Menurut Munandar (2012), klasifikasi beban kerja terdiri dari 2 jenis, diantaranya sebagai berikut:

- a) Beban kerja berlebih Beban kerja berlebih terjadi karena banyaknya kegiatan atau pekerjaan yang diberikan kepada karyawan untuk dapat diselesaikan dalam waktu tertentu dan biasanya sangat singkat. Beban kerja yang berlebihan akan menjadi sumber 25 stres bagi karyawan dan akan mengganggu fisik maupun mental. Jumlah

jam yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu akan sangat banyak, padahal perusahaan menuntut pekerjaan tersebut dapat selesai secara cepat dalam waktu yang sangat singkat. Waktu merupakan salah satu ukuran, namun bila desakan waktu dapat menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan pekerja menurun, maka itulah yang merupakan cerminan adanya beban kerja berlebih. Adanya beban berlebih mempunyai pengaruh yang tidak baik pada kesehatan pekerja. Desakan waktu tampaknya memberikan pengaruh tidak baik, pada sistem cardiovascular, terutama serangan jantung prematur dan tekanan darah tinggi.

- b) Beban kerja terlalu sedikit atau kurang Beban kerja kurang diakibatkan karena terlalu sedikitnya pekerjaan yang harus diselesaikan, padahal waktu yang diberikan sangat banyak. Hal ini juga dapat mengakibatkan stres, bosan, mempengaruhi psikologis dan mental dari karyawan. Keadaan ini menjadikan karyawan tidak mendapatkan peluang untuk menggunakan keterampilannya atau mengembangkan potensi diri. Beban kerja yang terlalu sedikit ini dapat menurunkan motivasi dan semangat kerja, tidak puas dalam bekerja, meninggalkan pekerjaan, depresi, cemas, dan mudah tersinggung.

5. Indikator Beban Kerja

Menurut Suci Koesomowidjojo (2017) indikator beban kerja untuk mengidentifikasi Beban kerja, dalam dunia kerja dikenal akan sangat

melelahkan bagi karyawan yang menjalaninya. beberapa indikator untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diemban oleh karyawan.

Indikator tersebut antara lain:

a) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik.

b) Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan standar orasional prosedur (SOP) tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

c) Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan.

d) Lingkungan kerja.

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas.

Dari beberapa indikator beban kerja yang telah dijabarkan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa dari indikator – indikator ini bisa

mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diemban oleh karyawan.

2.1.4. Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi Lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (Rozzaid,dkk.2018).Menurut Sri Widodo (2016), “lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana para karyawan dapat melaksanakan tugasnya sehari-hari dengan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut. Menurut (Nitisemito dalam Nuraini 2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC) penerangan yang memadai dan sebagainya.Menurut Sedarmayanti (2017) lingkungan 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. Menurut pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa

lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi emosi pegawai.

2. Jenis Lingkungan Kerja

Menurut (Prihantoro, 2015) menyatakan bahwa lingkungan kerja dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :

a) Lingkungan kerja Internal

Lingkungan kerja internal pada dasarnya merupakan faktor yang turut mempengaruhi tugas yang di bebaskan pada karyawan secara langsung atau segala sesuatu yang berada di lingkungan karyawan yang turut serta mempengaruhi keberhasilan suatu pekerjaan.

b) Lingkungan Kerja Eksternal

Lingkungan kerja eksternal adalah menurut Wursanto segala sesuatu yang ada di sekitar para karyawan yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasnya. Jadi lingkungan kerja eksternal merupakan lingkungan secara tidak langsung dapat mempengaruhi semangat dan gairah kerja karyawan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Dwi Maya Sari (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja terdiri dari:

a) Faktor Internal

a) Pewarnaan

Banyak perusahaan kurang memperhatikan masalah ini, padahal pengaruhnya cukup besar terhadap para pekerjadalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan. Masalah pewarnaan ini bukan hanya masalah pewarnaan dinding saja, tetapi sangat luas termasuk pewarnaan peralatan kantor, mesin, bahkan pewarnaan seragam yangdipakai.

b) Lingkungan Kerja yangBersih

Perusahaan hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan, karena kebersihan itu sendiri akan mempengaruhi kesehatan karyawan yang berada di dalam perusahaan tersebut. Jika lingkungan bersih, maka akan menimbulkan rasa senang dan rasa senang ini akan menimbulkan seseorang untuk bekerja lebih bersemangat dan bergairah.

c) Penerangan yangCukup

Penerangan yang cukup akan memberikan kenyamanan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. maka dari itu dalam memberikan penerangan harus pas, tidak terlalu terang ataupun redup.

d) Pertukaran Udara yangBaik

Pertukaran udara yang cukup sangat diperlukan terutama ruang cukup akan membuat kesegaran fisik karyawan

e) Musik yang Menimbulkan Suasana Gembira dalam Bekerja Apabila

musik yang didengarkan tidak menyenangkan maka lebih baik tanpa musik. Sebaliknya bila musik yang didengarkan menyenangkan,

maka musik akan menimbulkan suasana gembira yang dapat mengurangi kelelahan dalam bekerja.

b) Faktor Eksternal

a) Jaminan Terhadap Keamanan

Jaminan terhadap keamanan selama bekerja dan setelah pulang dari kerja akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong semangat kerja dan untuk lebih giat bekerja.

b) Kebisingan

Kebisingan yang terus menerus di dalam kantor maupun di luar kantor mungkin akan menimbulkan kebosanan dan rasa terganggu untuk konsentrasi bekerja. Kebisingan merupakan gangguan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, kebisingan harus di atasi, misalnya dengan pelindungan telinga atau adanya ruangan khusus kedap suara.

c) Bebas dari Gangguan Sekitar

Perasaan nyaman dan damai akan selalu menyertai karyawan dalam setiap pekerjaan bila lingkungan eksternal tidak menjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

d) Tataruang

Merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa memengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

4. Manfaat Lingkungan Kerja

Manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena

bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi. Suska (2017)

5. Indikator Lingkungan Kerja

Indikator Lingkungan Kerja yang dikemukakan oleh Nitisemito (2016) yaitu sebagai berikut

a) Suana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut

b) Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja.

c) Hubungan antara bawahan dengan pimpinan

Hubungan antara karyawan dengan pimpinan yaitu hubungan dengan karyawan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja. Hubungan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan.

2.1.5. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Menurut Yanuar (2017), kinerja adalah fungsi dari kemampuan interaksi, motivasi dan kesempatan untuk tampil. Kinerja dalam organisasi yang menunjukkan berhasil tidaknya tujuan organisasi, dapat diukur karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawainya menurut Wijaya (2018) mengemukakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Fahmi (2018) kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Yantika,dkk (2018) Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa 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 perusahaan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Adapun kinerja karyawan dalam suatu organisasi, dipengaruhi oleh banyak faktor. Baik faktor dalam karyawan itu sendiri maupun faktor organisasi itu sendiri. Menurut Mangkunegara (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- a) Faktor Kemampuan Secara psikologis, kemampuan (ability) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110- 120) dengan Pendidikan memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka karyawan tersebut akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.
- b) Faktor Motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.
- c) Rancangan kerja artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.
- d) Kepribadian, yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang.

- e) Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
- f) Kepemimpinan, merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintahkan bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
- g) Gaya Kepemimpinan, merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.
- h) Budaya organisasi, merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.
- i) Kepuasan kerja, merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.
- j) Lingkungan kerja, merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja.
- k) Loyalitas, merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.
- l) Komitmen, merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.
- m) Disiplin kerja, merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara bersungguh-sungguh.

3. Prinsip-Prinsip Kinerja Karyawan

Menurut Suparyadi (2015) manajemen kinerja karyawan tidak dapat dilakukan secara insidental atau untuk kepentingan sesaat dan berdiri sendiri, tetapi merupakan suatu proses yang dilakukan secara sengaja, berkaitan dan terus menerus. Oleh karena itu manajemen kinerja karyawan harus didasarkan pada beberapa prinsip berikut :

- a) Perencanaan Sebagai sebuah proses memiliki aktifitas-aktifitas utama yaitu melakukan evaluasi atau penialaian kinerja karyawan, melakukan proses umpan balik, dan melakukan aktivitas tindak lanjut. Dalam situasi operasional, organisasi berjalan secara normal, semua aktivitas ini dilakukan dalam waktu yang relatif tetap aatau secara periodik.
- b) Memperbaiki kinerja Ditujukan untuk memperbaiki aktivitas inerja yang meliputi evaluasi kinerja dan umpan balik yang mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya penurunan atau belum terpenuhinya standar kerja karyawan, serta harus mampu menemukan dan merumuskan rencana tindakan yang tepat guna.
- c) Kejujuran Kejujuran bersifat penting karena melibatkan emosi dalam penilaian feedback sehingga tidak jarang terjadi penilaian yang bersifat subjektif. Kejujuran dapat mengidentifikasikan secara baik masalah yang ada dan faktor-faktor penyebab timbulnya masalah tersebut.

- d) Keberlanjutan Manajemen kinerja karyawan harus dilakukan secara terusmenerus agar standar kinerja dapat terus terjaga dengan baik, setiap kali terjadi penurunan kinerja dapat diketahui, kemudian dievaluasi dan dilakukan tindakan yang diperlukan pada kesempatan pertama.
- e) Pembudayaan Nilai-nilai kinerja yang perlu dibudayakan meliputi pentingnya kualitas hasil pekerjaan, bekerja secara tepat waktu, pengembangan kreatifitas ke dalam diri setiap individu karyawan. apabila nilai-nilai tersebut telah menyatu dalam diri karyawan maka kinerja akanmeningkat.
- f) Sistematis Dengan menggunakan suatu sistem yang permanen secara berkelanjutan, pelaksanaan manajemen kinerja karyawan dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kinerja sesuai yng diharapkan perusahaan

4. Tujuan dan Sasaran Kinerja

Tujuan dan sasaran kinerja disusun bersumber visi, misi dan rencana strategi suatu organisasi, Wibowo dalam Sinambela (2016). Tujuan dan sasaran kinerja adalah untuk menjamin agar proses kinerja dapat berlangsung seperti yang diharapkan dan tercapainya kinerja yangtinggi. Sedangkan sasaran yang efektif dinyatakan dengan baik dalam bentuk kata kerja yang dapat diukur. Sasaran yang efektif dinyatakan secara spesifik, dapat diukur, dapat dicapai, berorientasi pada hasil, dan dalam batasan waktu tertentu yang dapat dinyatakan dalam bentuk akronim SMART.

5. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013) menyampaikan bahwa indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

a) Kualitas kerja

Menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerja. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

b) Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

c) Kerjasama

Kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

d) Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar pegawai dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

e) Tingkat Kehadiran

Karyawan selalu hadir tepat waktu untuk bekerja.

f) Tepat Waktu

Karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

2.2.1. Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

1. Penelitian oleh Wijaya(2018) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja yang digunakan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Javed, Balouch dan Hassan (2014) dimana terdapat hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja ini diukur berdasarkan gaji pokok, peluang kenaikan gaji, penghargaan atas hasil kerja karyawan, dan promosi jabatan. Kepuasan Kerja Abdul (2018) mengemukakan bahwa Kepuasan Kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang dari ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (assesment) seorang karyawan terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agus (2016) Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja positif secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini artinya semakin tinggi Kepuasan Kerja maka akan menghasilkan

kinerja karyawan yang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

2. Penelitian oleh Susanto (2019) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian,Perdagangan Dan ESDM Kabupaten Pandeglang Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa hubungan antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan ESDM Kabupaten Pandeglang berpengaruh positif artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai terdapat hubungan yang signifikan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan ESDM Kabupaten Pandeglang.
3. Penelitian oleh Lestari(2020) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Kahatex Bandung Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Kahatex Kabupaten Bandung,maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagaiberikut: Secara keseluruhan kepuasan kerja pada karyawan PT Kahatex Kabupaten Bandung dikategorikan cukup puas,Secara keseluruhan kinerja karyawan PT Kahatex Kabupaten Bandung dikategorikan baik,Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Kahatex Kabupaten Bandung. Artinya kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

4. Penelitian oleh Winata (2019) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Inna Dharma Deli Medan Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (kepuasan kerja) mempunyai pengaruh terhadap variabel Y (kinerja karyawan). Artinya kinerja karyawan akan tinggi jika kepuasan kerja ditingkatkan lagi.
5. Berbeda dengan penelitian sebelumnya Penelitian oleh Nabawi(2019) dengan judul Pengaruh Lingkungan kerja, Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Hal ini berarti variabel Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Artinya Hasil ini membuktikan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Aceh Tamiang. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini juga turut membuktikan pendapat (Gibson, Ivancevich, & Donnely, 2008) menggambarkan hubungan timbal balik antara kepuasan dan kinerja. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif, di sisi lain terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.

2.2.2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

1. Penelitian oleh Carrollina(2017) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada PT Giken Precision Indonesia. Beban kerja secara internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara beban kerja internal terhadap kinerja karyawan operator pada Departemen Moulding di PT. Giken Precision Indonesia. Hal ini menunjukkan dan menyatakan bahwa adanya pengaruh beban kerja internal terhadap kinerja karyawan operator. Dengan adanya hipotesis pertama yang menyatakan bahwa adanya pengaruh beban kerja internal terhadap kinerja karyawan operator yang sudah terbukti.
2. Penelitian oleh Nabawi(2019) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan variabel Beban Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja Pegawai. Artinya Hasil ini membuktikan bahwa variabel beban kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Aceh Tamiang. Artinya Kinerja karyawan akan maksimal apabila indikator beban kerja terpenuhi secara seimbang seperti target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standart pekerjaan. Target pekerjaan yang ditetapkan harus sesuai dengan kemampuan pegawai. Kondisi pekerjaan yang mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu

mengenai kondisi pekerjaannya yang ada di organisasi, misalnya mengambil keputusan dengan cepat, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra di luar waktu yang telah ditentukan. Standar pekerjaan adalah kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja dari organisasi yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja terbukti berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Aceh Tamiang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian dari (Irawati & Carrollina, 2017) yang menunjukkan bahwa Beban kerja secara internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara beban kerja internal terhadap kinerja. Hasil penelitian bertolak belakang dengan hasil penelitian (Rolos, Sambul, & Rumawa, 2018) yang menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja.

3. Penelitian oleh ICHSAN(2021) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi hubungan variable Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai yang artinya memiliki hubungan yang Kuat, sifat hubungannya positif yang artinya jika Beban Kerja naik digunakan maka tingkat Kinerja Pegawai karyawan pun akan semakin meningkat. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh

signifikan antara Beban Kerja (X1) terhadap Kinerja Pegawai kas (Y) secara parsial.

4. Penelitian oleh Hamizar(2020) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada BPS Maluku Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda) dapat diambil kesimpulan bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai mempengaruhi kinerja yang dihasilkan dalam sebuah organisasi. Artinya Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai dengan jumlah yang ideal mempengaruhi output kinerja yang positif pada organisasi yang diteliti.
5. Berbeda dengan penelitian sebelumnya Penelitian oleh Jekyrolos,dkk(2018) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota Berdasarkan hasil penelitian, didapat hasil beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota, artinya hal ini menjelaskan bahwa jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan, dengan adanya beban kerja seperti system pencapaian target, membuat brosur penjualan sendiri, memberi bimbingan dan pembinaan terhadap calon agen baru sehingga dapat mengurangi potensi kinerja karyawan

2.2.3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

1. Penelitian oleh Rozzaid,dkk(2018) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja ,Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap variable kinerja karyawan (Y). artinya jika terjadi peningkatan pada variable lingkungan kerja maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja karyawan.
2. Penelitian oleh Susyanto,dkk(2020) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja , Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan UD. Lyly Bakery di Kabupaten Lamongan. Hal ini berarti dengan adanya lingkungan kerja yang baik maka dapat meningkatkan kinerja karyawan UD. Lyly Bakery.
3. Penelitian oleh Fanulene,dkk.(2022) dengan judul Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja , Gaya Kepemimpinan, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Angkaa Pura I Di Badara Internasional Sam Ratulangi Manado Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang artinya hal ini berarti dengan adanya lingkungan kerja yang baik maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Hal ini menunjukkan

bahwa lingkungan kerja di PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado sudah baik, yaitu fasilitas yang tersedia mendukung para karyawan untuk melakukan tugas/pekerjaan ditunjang dengan dengan lingkungan kerja yang bersih dan menyenangkan serta adanya petugas keamanan di lingkungan kantor sehingga karyawan merasa aman dalam bekerja.

4. Penelitian oleh Lestary & Harmon (2018) dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja , Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Sari Warna Asli Unit V Kudus hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja mitra Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Karawang sebesar 13.14% yang artinya kondisi ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja, semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Lingkungan kerja di dalam suatu instansi penting untuk diperhatikan, dengan adanya lingkungan kerja yang memadai tentunya akan membuat karyawan betah bekerja, sehingga akan timbul semangat kerja dan kegairahan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga kinerja karyawan akan meningkat.
5. Penelitian oleh Aprilia(2017) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja , Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Indomulti Plasindo Di Kota Semarang lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya hasil tidak signifikan ini dikarenakan sebagian besar karyawan

perusahaan berdomisili di sekitar perusahaan atau tempat dimana mereka bekerja, sehingga apapun kondisi atau lingkungan kerja tidak mempengaruhi kinerja mereka. Hal ini berarti lingkungan kerja mempengaruhi kinerja namun pengaruhnya hanya sedikit dan tidak begitu berdampak banyak pada kinerja karyawan PT Indomulti Plasindo di Kota Semarang. Adanya angka tidak signifikan ini mengindikasikan bahwa semakin bagus atau tidak lingkungan kerja PT Indomulti Plasindo di Kota Semarang, maka tidak begitu meningkatkan terhadap kinerja karyawan.