

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi fungsinya sangatlah penting, menuntut setiap organisasi memperoleh pegawai yang bermutu serta produktif untuk melaksanakan organisasi. Sumber daya manusia digunakan secara signifikan, bagaikan penggerak sumber daya lain serta mempunyai posisi strategis yang berkontribusi untuk mewujudkan kinerja organisasi dengan keunggulan kompetitif. Kualitas pegawai dapat dilihat dari kinerja. Kinerja pegawai merupakan hasil atau prestasi kerja pegawai yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi atau perusahaan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Pentingnya peningkatan kinerja pegawai hendak membawa kemajuan untuk organisasi untuk dapat membagikan pelayanan yang memuaskan. Oleh sebab itu upaya- upaya untuk tingkatan kinerja pegawai ialah tantangan yang sangat serius sebab keberhasilan upaya menggapai tujuan serta kelangsungan hidup suatu organisasi bergantung pada mutu kinerja sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya. Kinerja karyawan adalah fungsi interaksi antara kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*) (Sitepu, 2013). Kinerja memiliki makna yang

cukup luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja tetapi juga menyatakan bagaimana proses kerja itu berlangsung (Nur, 2013). Kinerja karyawan yang baik ialah kinerja yang dilakukan secara optimal, yang bekerja sesuai standar organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas dari kinerja karyawan.

Masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan sangatlah banyak dan ini sebagai tantangan tersendiri untuk perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia karena keberhasilan suatu perusahaan itu tergantung pada sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut Mangkunegara (2016), bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja (output) secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Permasalahan kinerja dapat terlihat ketika pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sesuai target kualitas dan kuantitas yang ditentukan oleh perusahaan dan pegawai bekerja dikantor tidak sesuai dengan jam kerja kantor yang telah ditetapkan.

Meningkatnya kinerja menjadi tanggung jawab seorang karyawan yang salah satu indikatornya bisa berupa target kerja dan jam kerja yang dibebankan. Beban kerja yang dibebankan kepada para karyawan harus sesuai dengan kemampuan dari pada karyawan serta sesuai dengan peraturan yang berlaku diperusahaan. Permendagri No. 21/ 2011

menyatakan bahwa beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja yang terlalu berat ataupun ringan bisa berdampak buruk pada kinerja karyawan, apabila beban kerja yang dialami karyawan terasa berat berarti telah terjadi kekurangan tenaga kerja atau jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, sehingga bisa menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan yang pada akhirnya banyak karyawan yang kurang produktif dalam mengerjakan tugas-tugasnya karena sudah terlalu lelah, sedangkan beban kerja yang terlalu ringan berarti telah terjadi kelebihan tenaga kerja, dengan ini bisa menyebabkan perusahaan harus mengkaji jumlah karyawan lebih banyak lagi dengan produktivitas yang sama (Yukitasari, 2020).

Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadinya *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan dan *understress*. Penelitian yang dilakukan oleh Paramitadewi (2017) menyatakan bahwa adanya keterkaitan hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan, di mana jika beban kerja tinggi akan menyebabkan penurunan kepada variabel kinerja, atau dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima oleh pegawai akan mempengaruhi kinerja dari pegawai tersebut begitu juga sebaliknya. Hal

ini berbeda dengan penelitian Sastra (2017), hasil penelitian menunjukkan beban kerja mempunyai hubungan positif terhadap kinerja yang menghasilkan peningkatan. Sebaliknya jika beban kerja menurun maka kinerja karyawan juga akan mengalami penurunan.

Faktor lain yang bisa mempengaruhi kinerja adalah dukungan sosial. Menjadi seorang karyawan tentunya tidak dapat terlepas atau dipisahkan dari orang-orang sekitar seperti rekan kerja, bawahan, atasan, dan keluarga. Berkaitan dengan dukungan sosial, manusia bagaikan makhluk sosial dituntut kemampuannya untuk dapat berhubungan dengan orang lain. Dukungan sosial ialah salah satu karakteristik khas mutu kehidupan manusia. Manusia membutuhkan keberadaan orang lain untuk saling memberi evaluasi, menolong, menunjang serta berkolaborasi dalam mengalami tantangan kehidupan. Dorongan individu terhadap individu lain ataupun kelompok lain disebut dukungan sosial.

Dukungan sosial merupakan suatu wujud dukungan atau dorongan yang berupa perhatian, kasih sayang ataupun berupa penghargaan kepada individu lainnya. Dalam Agama Hindu selalu diajarkan tentang kasih sayang kepada semua makhluk serta memberi perhatian kepada makhluk lainnya. Menurut Meilinawati (2015), dukungan sosial adalah dukungan yang diberikan kepada orang-orang yang dibutuhkan yang diberikan oleh individu yang memiliki hubungan dekat yang antusias dengan individu tersebut setiap saat, dukungan sosial dapat berupa penghiburan, kepedulian, harga diri atau bentuk bantuan apapun yang didapat orang dari individu atau kelompok lain. Aspek dari dukungan sosial diantaranya

adalah dukungan emosional, dimana dukungan ini mencakup ungkapan empati, kasih sayang, kepedulian dan perhatian terhadap individu sehingga individu tersebut merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan. Adnyaswari dan Adnyani (2017) menyatakan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, artinya semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Pernyataan tersebut didukung juga dengan penelitian Puspitasari (2018), yang menyatakan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja artinya semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka kinerja karyawan akan semakin baik. Tetapi berbeda dengan penelitian Utami dan Adhitama (2020), bahwa dukungan sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perusahaan yang dijadikan obyek dalam penelitian ini adalah PT. BPR Bank Daerah Gianyar (PERSERODA). Bank Perkreditan Rakyat Daerah Gianyar (PERSERODA) merupakan perusahaan milik pemerintah Kabupaten Gianyar yang didirikan dengan surat keputusan Pjs. Bupati Kepala Daerah Tingkat II Gianyar No.B 14/I/1968 tanggal 12 Februari 1968 serta dengan ijin usaha dari menteri keuangan RI dengan nomor Ket 184/DJM/III.3/5/1973 tanggal 24 Mei 1973.

Beban kerja pegawai dapat dikatakan tinggi karena para pegawai merasakan jika tanggung jawabnya semakin berat. Pegawai pada PT. BPR Bank Daerah Gianyar (PERSERODA) harus mengerjakan beban kerja baik secara kualitatif maupun kuantitatif yang disesuaikan dengan kapasitas yang dimiliki. Namun demikian, pegawai merasa beban yang

diberikan tidak sesuai dengan kapasitas, mulai dari *job description* , jam kerja dan adanya perubahan sistem perusahaan. Hal itu terjadi akibat adanya tuntutan tugas kerja yang tinggi apalagi ketika akhir bulan. Pekerjaan akan semakin banyak seperti register pencairan kredit, merekap tagihan kredit, pencataan realisasi kredit, dan merekap rincian kredit. Dengan adanya tuntutan tersebut memungkinkan adanya suatu beban yang dialami oleh pegawai dalam bekerja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Jika dilihat pada dukungan sosial antara pegawai dirasakan masih kurang karena pegawai fokus pada setiap dimensi pekerjaan masing-masing. Pegawai mendapatkan dukungan yang rendah dari rekan kerja, hal ini dikarenakan pegawai hanya berinteraksi dengan pegawai sesama unit saja. Dari beban kerja yang cukup tinggi dan dukungan sosial yang masih kurang dapat membuat kinerja seorang pegawai menurun.

PT.BPR Bank Daerah Gianyar (Perseroda) yang dahulu bernama PD. BPR Werdhi Sedana kabupaten Gianyar yang berkendudukan di Jalan Dharma Giri No. 9 Gianyar yang didirikan Berdasarkan Keputusan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor AHU-0054288.AH.01.01 tahun 2020 tentang pengesahan pendirian badan hukum perseroan terbatas PT Bank Perkreditan Rakyat Bank Daerah Gianyar tanggal 20 Oktober 2020.

Bank perkreditan rakyat atau yang biasa disingkat dengan BPR adalah salah satu bentuk bank yang dikenal untuk melayani golongan pengusaha mikro kecil hingga menengah dengan memberikan lokasi yang

dekat dengan masyarakat yang membutuhkan. Di tengah-tengah upaya untuk memerangi kemiskinan, peran BPR dinilai sangat penting dan strategis. Masyarakat menengah kebawah diidentikan dengan keterbatasan kemampuan mengakses lembaga keuangan formal, memerlukan suatu lembaga yang secara spesifik mampu untuk menjangkau dan melayani kebutuhan mereka dengan memfokuskan pelayanan dengan asas kemanusiaan dan keadilan. PT. BPR Bank Daerah Gianyar (PERSERODA) siap melayani masyarakat dengan berbagai produk dan layanan perbankan, dengan fungsi pokok menghimpun dan menyalurkan dana untuk memfokuskan usaha pada layanan kredit mikro.

Berdasarkan identifikasi masalah dan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu tentang beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja pegawai, maka melalui penelitian ini akan dilakukan pengujian pengaruh beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja pegawai. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah memang benar terdapat pengaruh atau justru sebaliknya, tentunya dengan tetap berpedoman pada sumber atau literatur dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan yang berhubungan dengan beban kerja dan dukungan sosial dalam mempengaruhi kinerja dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. BPR Bank Daerah Gianyar (PERSERODA)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. BPR Bank Daerah Gianyar (PERSERODA)?
- 2) Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. BPR Bank Daerah Gianyar (PERSERODA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. BPR Bank Daerah Gianyar (PERSERODA).
- 2) Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja pegawai pada PT. BPR Bank Daerah Gianyar (PERSERODA).

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda baik teoritis maupun praktis sebagai berikut :

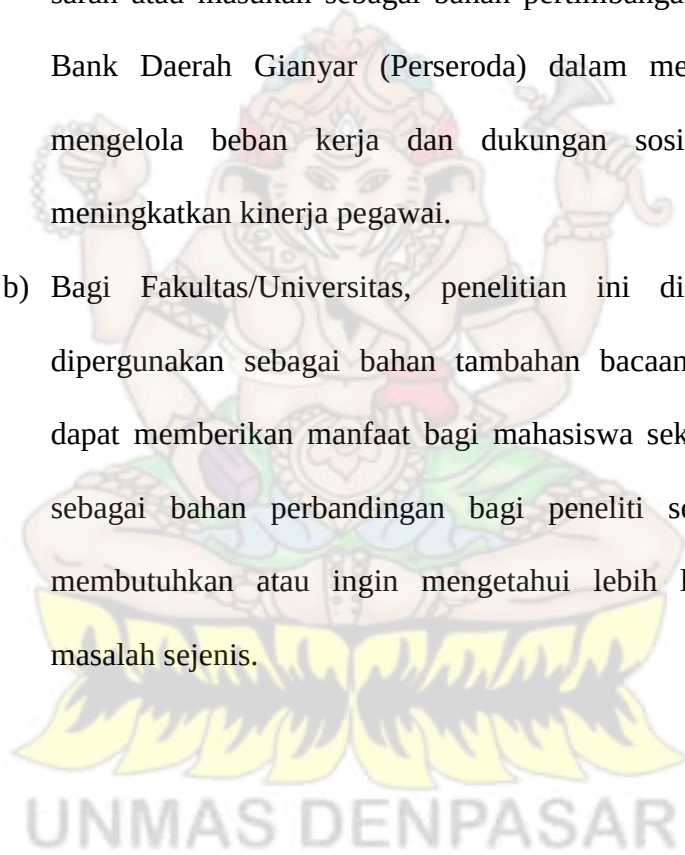
- 1) Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu ekonomi dan

menambah kajian ilmu ekonomi khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja pegawai pada PT. BPR Bank Daerah Gianyar (Perseroda)

2) Manfaat Praktis

- a) Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan sebagai bahan pertimbangan bagi PT. BPR Bank Daerah Gianyar (Perseroda) dalam memperbaiki serta mengelola beban kerja dan dukungan sosial untuk lebih meningkatkan kinerja pegawai.
- b) Bagi Fakultas/Universitas, penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan tambahan bacaan yang nantinya dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa sekaligus berfungsi sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang membutuhkan atau ingin mengetahui lebih lanjut mengenai masalah sejenis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 *Social Presence Theory*

Social presence theory awalnya di definisikan oleh Short, Williams, dan Christie pada tahun 1976 sebagai tingkat arti penting orang lain dalam interaksi ada arti penting akibat dari hubungan interpersonal (Sianadewi, 2018). Definisi yang lebih modern dari teori kehadiran sosial atau *social presence theory* disempurnakan oleh Gunawardena (1995) yang menyatakan sejauh mana seseorang dianggap sebagai orang nyata dalam komunikasi yang dimediasi. Menurut Lowenthal (2010), menyatakan definisi kehadiran sosial cenderung terletak pada suatu kontinum dimana fokus, pada hubungan emosional antar pribadi antara komunikator ada di satu ujung dan fokus pada apakah seseorang dianggap hadir disana atau nyata di ujung lainnya.

Teori ini menunjukkan derajat dimana seseorang menerima orang lain pada kenyataan sesungguhnya yaitu sebagai individu dan seluruh interaksi yang terdapat di dalamnya terdapat nilai-nilai ikatan hubungan saling timbal balik. Dengan asumsi saluran media yang berbeda akan membawa perbedaan pada substansi nilai-nilai yang ada pada proses interaksi. Derajat dari nilai-nilai yang mengakomodasi ikatan ini tergantung pada jumlah informasi non-verbal yang nampak di saluran yang digunakan. Kehadiran Sosial mengacu pada sejauh mana

seseorang memandang kehadiran peserta dalam komunikasi. Teori kehadiran sosial berpendapat bahwa media berbeda dalam kemampuan untuk menyampaikan persepsi psikologis bahwa orang lain hadir secara fisik, karena kemampuan media yang berbeda untuk mengirimkan isyarat visual dan verbal (misalnya, jarak fisik, pandangan, postur, ekspresi wajah, intonasi suara, dan seterusnya). Beberapa media (misalnya, konferensi video atau telepon) memiliki kehadiran sosial yang lebih besar daripada media lain (misalnya, email), dan media yang lebih tinggi dalam kehadiran sosial lebih efisien untuk komunikasi relasional yaitu membangun dan memelihara hubungan antar pribadi karena melibatkan hubungan sosial atau masalah dan pemikiran pribadi.

Kehadiran Sosial menganggap hasil interaksi ditentukan oleh kapasitas media yang dipilih untuk mendukung jenis komunikasi yang diperlukan. Lebih khusus lagi, interaksi F2F, berkat kapasitas yang lebih luas dalam menyampaikan kehadiran sosial, lebih efektif untuk komunikasi relasional daripada media berbasis teks, seperti email, yang tidak mengirimkan isyarat apa pun dan kemudian, lebih efektif untuk komunikasi yang berfokus pada tugas. Teori Kehadiran Sosial juga telah ditemukan menjadi indikator kepuasan yang kuat, yaitu semakin tinggi rasa kehadiran sosial yang disampaikan oleh suatu media, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh peserta saat berkomunikasi.

2.1.2 Kinerja Pegawai

1) Pengertian kinerja pegawai

Menurut Mangkunegara (2016) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai tersebut. Menurut Amir (2015) berpendapat bahwa kinerja adalah perilaku atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam kaitannya dengan tugas kerja di perusahaan, departemen, atau organisasi, dilaksanakan sesuai dengan potensi yang dimilikinya, dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermakna bagi organisasi, masyarakat luas atau bagi diri sendiri.

Kinerja dapat berjalan baik apabila pegawai mendapatkan gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif, mendapat perlakuan yang sama, penempatan pegawai sesuai keahliannya serta mendapatkan bantuan perencanaan karir, dan juga mendapatkan umpan balik dari perusahaan. Kinerja menjadi cerminan kemampuan dan keterampilan dalam pekerjaan tertentu yang akan berdampak pada *reward* dari perusahaan.

Menurut Sutrisno (2016), suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta 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 illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Dengan berbagai definisi yang ada dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah merupakan suatu pencapaian atau hasil yang telah dicapai oleh karyawan berdasarkan waktu yang telah ditentukan dan berkaitan dengan suatu interaksi antara kemampuan karyawan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan bagaimana kinerja memberikan kontribusi pada ekonomi di lingkungan. Selain itu, kinerja dapat menunjukkan seberapa cepat dan tepat dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan demi tercapainya tujuan perusahaan yang telah direncanakan sebelumnya.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai individu maupun kelompok dalam perusahaan akan mempengaruhi terhadap jalannya keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Namun untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik secara individu maupun organisasi.

Menurut Edison (2016) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari :

a) Kompetensi, kemampuan yang dimiliki oleh individu dalam menyelesaikan pekerjaannya meliputi :

(1) Kemampuan dan ketrampilan kerja yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kebugaran pada fisik dan kesehatan jiwa, pengalaman kerja dan pelatihan, serta pendidikan.

(2) Adanya motivasi yang dipengaruhi oleh latar belakang keluarga, budaya dan agama, serta lingkungan masyarakat sekitar. Individu yang memandang suatu pekerjaan merupakan sebuah beban bagi dirinya maka akan memiliki kinerja yang rendah, sebaliknya dengan individu yang memandang suatu pekerjaan bukan sebuah beban bagi dirinya maka akan memiliki kinerja yang tinggi.

b) Teknologi / mesin, apakah kemampuan teknologi pendukung sudah diantisipasi dan memenuhi syarat. Jika tidak perlu perbaikan atau penggantian dengan yang baru.

c) Metode / sistem, perlu dibangun metode atau sistem (prosedur) sehingga setiap keputusan mudah diambil dan tidak kaku serta dapat memperlancar birokrasi kerja dan membangun sinergi yang baik antar orang atau bagian.

3) Indikator Kinerja

Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mencerminkan kinerja pegawai menurut Setiawan (2014) yaitu,

a) Ketepatan penyelesaian tugas

Merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

b) Kesesuaian jam kerja

Kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk/pulang kerja dan jumlah kehadiran.

c) Tingkat kehadiran

Jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.

d) Kerjasama antar karyawan

Kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

e) Kepuasan kerja

Karyawan merasa puas dengan jenis pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dalam perusahaan.

UNMAS DENPASAR

2.1.3 Beban Kerja

1) Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan pekerjaan yang dikerjakan oleh seseorang. Beban kerja tergantung dari bagaimana orang tersebut menangani suatu pekerjaan yang sedang dijalani. Jika seseorang yang

bekerja dengan keadaan yang tidak menyenangkan atau tidak puas, pekerjaan tersebut dapat menjadi beban bagi seseorang tersebut.

Menurut Meshkati dalam Tarwaka (2015), beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada diantara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Menurut Hart dan Staveland dalam Tarwaka (2015), bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Beban kerja kadang-kadang juga dapat didefinisikan secara operasional pada berbagai faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, tidak hanya mempertimbangkan beban kerja dari satu aspek saja, selama faktor-faktor yang lain mempunyai interelasi pada cara-cara yang kompleks.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu batasan yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya. Serta pandangan individu tersebut mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

2) Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Lembaga atau perusahaan tentunya memiliki harapan agar beban kerja yang dilampaui pegawai tidak memberatkan dan sesuai dengan kemampuan atau kompetensi seorang karyawan pada umumnya. Menurut Koesomowidjojo (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu:

a) Faktor Internal

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh seseorang akibat dari reaksi beban kerja seperti jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan (faktor somatis) 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 :

(1) Lingkungan kerja

Lingkungan yang berhubungan dengan kimiawi, psikologis, dan lingkungan kerja secara fisik.

(2) Tugas tugas fisik

Hal-hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, dan tingkat kesulitan.

(3) Organisasi kerja

Seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya.

3) Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan Koesomowidjojo (2017), yaitu indikator beban kerja meliputi:

a) Kondisi pekerjaan

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

b) Penggunaan waktu kerja

kerja waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi

c) Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, melinting, mengepak dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.4 Dukungan Sosial

1) Pengertian Dukungan Sosial

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Kehadiran orang lain di dalam kehidupan pribadi seseorang begitu diperlukan. Seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga.

Manusia merupakan makhluk sosial, manusia tidak pernah terlepas dari orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu membutuhkan bantuan orang lain untuk dapat bertahan hidup. Begitu juga lingkungan pekerjaan. Hubungan antara individu dengan individu lain dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan.

Menurut Rokhimah (2014) dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang – orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut, dukungan sosial dapat merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok. Menurut Puspitasari (2018) dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja artinya semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka kinerja karyawan akan semakin baik.

Suatu jaringan sosial yang dimiliki oleh individu yang bersangkutan, menurut Wicaksono dan Rizky (2016) dukungan sosial dapat berasal dari beberapa sumber, seperti orang tua, pacar, teman, rekan kerja, dan organisasi komunitas.

- a) Sumber dukungan sosial berasal dari orang-orang yang selalu ada dalam kehidupannya dan mendukungnya. Misalnya: keluarga dekat, pasangan (suami&istri), atau teman dekat.
- b) Sumber dukungan sosial berasal dari individu lain yang sedikit berperan dalam hidupnya dan mengalami perubahan sesuai dengan waktu. Misalnya: teman kerja, teman sepergaulan.
- c) Sumber dukungan sosial berasal dari individu lain yang sangat jarang memberi dukungan namun memiliki peran perubahan bagi individu. Dukungan ini berasal dari guru ataupun keluarga jauh.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dukungan Sosial

Wicaksono dan Rizky (2016) mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor yang paling utama mendorong seseorang untuk memberikan dukungan sosial yaitu :

a) Empati

Turut merasakan kesusahan orang lain dengan tujuan mengantisipasi emosi dan motivasi tingkah laku untuk mengurangi kesusahan dan meningkatkan kesejahteraan orang lain.

b) Norma-norma dan nilai sosial

Selama dalam masa pertumbuhan dan perkembangan pribadi, individu menerima norma-norma dan nilai-nilai sosial dari lingkungan sebagai bagian dari pengalaman sosial seseorang. Norma-norma dan nilai-nilai tersebut akan mengarahkan individu untuk bertindak laku dan menjelaskan kewajiban-kewajiban dalam kehidupan. Dalam ruang lingkungan sosial individu didesak untuk memberikan pertolongan kepada orang lain supaya dapat mengembangkan kehidupan sosialnya.

c) Pertukaran sosial

Hubungan timbal balik perilaku sosial antara cinta, pelayanan, informasi. Keseimbangan dalam pertukaran akan menghasilkan kondisi hubungan interpersonal yang memuaskan. Pengalaman akan

pertukaran secara timbal balik ini membuat individu lebih percaya bahwa orang lain dapat dipercaya.

3) Indikator Dukungan Sosial

Menurut Sarafino dalam Kumalasari dan Ahyani (2012) dukungan sosial mempunyai empat indikator didalamnya, yaitu:

a) Dukungan Emosional

Dukungan ini melibatkan ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap individu, sehingga individu tersebut merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan. Dukungan ini meliputi perilaku seperti memberikan perhatian dan afeksi serta bersedia mendengarkan keluhan orang lain.

b) Dukungan penghargaan

Dukungan ini melibatkan ekspresi yang berupa pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap ide-ide, perasaan, dan performa orang lain.

c) Dukungan Instrumental

Dukungan ini melibatkan bantuan langsung, misalnya berupa bantuan finansial atau bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu.

d) Dukungan informasi

Dukungan yang bersifat informasi ini dapat berupa saran, pengarahan dan umpan balik tentang bagaimana cara memecahkan persoalan.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian-penelitian yang berhubungan dengan beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja pegawai menunjukkan hasil yang beraneka ragam sebagai berikut :

- 1) Hasil penelitian yang dilakukan oleh Paramitadewi (2017) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. Berdasarkan hasil analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh ini memiliki arti yaitu semakin rendah beban kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai terhadap Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Tabanan
- 2) Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yukitasari (2020) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja Pada PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat. Berdasarkan hasil analisis variabel beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, hubungan yang ditunjukkan oleh koefisien regresi bernilai negatif mengindikasikan bahwa semakin tinggi

beban kerja maka kinerja karyawan PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat akan mengalami penurunan.

- 3) Berbeda dengan hasil diatas, hasil penelitian yang dilakukan Sastra (2017) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang positif beban kerja terhadap kinerja karyawan. Semakin meningkat beban kerja maka kinerja karyawan akan meningkat sebaliknya jika beban kerja menurun maka kinerja karyawan juga akan mengalami penurunan. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil regresi berganda yaitu nilai $b_2 = 0,166$ menunjukkan bahwa apabila nilai faktor beban kerja naik 1 satuan maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,166 satuan dengan asumsi variabel X_1 tetap atau konstan.
- 4) Hasil penelitian Adnyaswari dan Adnyani (2017) yaitu berjudul Pengaruh Dukungan Sosial dan Burnout Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap di Rsup Sanglah menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kinerja perawat RS Sanglah Denpasar. Artinya ketika karyawan merasa lelah dalam bekerja, karyawan membutuhkan dukungan sosial untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam melakukan sebuah pekerjaan.
- 5) Hasil penelitian Puspitasari (2018) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Lestari Di Nganjuk. Hasil penelitian

menunjukkan variabel beban kerja dalam analisis statistik memiliki dampak yang negatif pada kinerja karyawan di PT. Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Lestari. Dan dukungan sosial mempunyai pengaruh positif signifikan pada kinerja karyawan di PT. Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Lestari.

- 6) Terdapat hasil yang berbeda pada hasil penelitian Utami dan Adhitama (2020) yang berjudul *Self Efficacy* Sebagai Mediasi Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada PT Kailo Sumber Kasih. Hasil penelitian menunjukkan variabel dukungan sosial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan terlihat dari nilai signifikansi uji hipotesis (*sig*) sebesar $0,597 > 0,05$. Hal ini menjadi indikator bahwa dukungan sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga naik turunnya kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaan tidak dipengaruhi oleh dukungan sosial yang diberikan terhadap karyawan tersebut.

Dari hasil penelitian di atas, sebagian besar hasil penelitian menemukan bahwa beban kerja dan dukungan sosial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Paramitadewi, 2017 ; Sastra, 2017 ; Adnyaswari dan Adnyani, 2017 ; Puspitasari, 2018 ; Yukitasari, 2020). Namun terdapat penelitian yang menemukan hasil yang berbeda yaitu dukungan sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (Utami dan Adhitama, 2020).

Persamaan pada penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya adalah pada judul dan variabel penelitian, dimana sama-sama menggunakan beban kerja (X1) dan dukungan sosial (X2) sebagai variabel bebas (variabel independen) (Paramitadewi, 2017 ; Sastra, 2017 ; Adnyaswari dan Adnyani, 2017 ; Puspitasari, 2018 ; Yukitasari, 2020). Sedangkan perbedaannya terletak pada indikator-indikator masing-masing variabel, populasi, dan tempat penelitian.

