

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu organisasi atau perusahaan. Dalam globalisasi, masalah sumber daya manusia menjadi sorotan maupun bagi perusahaan untuk tetap bertahan. Giovanni,dkk. (2015). Purnamasari dan Abdillah (2017). Sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi dan bisnis, karena manusia merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya suatu tujuan organisasi dan bsinis. Hidayat dan Cavorina. (2017). Menurut beberapa teori di atas dapat disimpulkan Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi ataupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan dalam mencapai tujuannya tentu suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola system. Agar system ini berjalan tentu dalam pengelolaannya manajemen Sumber Daya Manusia berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi yang efektif dan efisien Benny A.S. (2016).

Manajemen Sumber Daya (MSDM) adalah Kebijakan dan praktik menentukan aspek-aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, memberi penghargaan dan penilaian. Sedarmayanti (Hasibuan : 2017), berpendapat bahwa Manajemen

Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang terlatih dan terampil dalam pekerjaannya.

Mangkunegara (2017), istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang. Bintoro dan Daryanto (2017:15), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Desseler, (2016), menyatakan bahwa kinerja secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap pegawai didalam suatu organisasi. Afandi (2018:83), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Mangkuprawira dan Hubeis (2014 : 122), Kinerja seorang pegawai dikatakan baik apabila ia memiliki motivasi kerja yang tinggi, dapat menyelesaikan tugas yang diberikan tepat pada waktunya, selalu memberikan kontribusi dan memiliki sikap serta perilaku yang baik sesuai standar kerja yang telah ditentukan baik oleh organisasi maupun nilai-nilai yang berlaku dalam lingkungan ia bekerja.

Menurut Sandy (2017:12), adapun indikator kinerja pegawai yaitu kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kualitas pekerjaan, setiap pegawai dalam perusahaan atau organisasi harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Sedangkan kuantitas, yaitu hasil kerja selalu memenuhi pencapaian atau target kerja yang telah ditentukan baik barang/jasa, waktu dan biaya.

Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan pembangunan di bidang infrastruktur mengharuskan setiap pegawai memiliki kinerja yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugasnya guna membangun pelayanan publik yang lebih maksimal. Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 58 Tahun 2019, struktur organisasi Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali, terdiri dari : Kepala Dinas, Sekretariat, Bidang Sumber Daya Air, Bidang Bina Marga, Bidang Cipta Karya, Bidang Bina Konstruksi, Bidang Tata Ruang dan Pertanahan, Bidang Perumahan, UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Balai Peralatan dan Pengujian, UPTD Pengelolaan Air Minum dan UPTD Pengelolaan Air Limbah.

Adapun salah satu indikator-indikator yang digunakan untuk mencerminkan Kinerja pegawai pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali adalah Responsif (*Responsiveness*), yaitu kecepatan dan kecakapan menyelesaikan

tugas tambahan, *ad hoc*, mendesak, di luar tugas utama yang telah diberikan sebelumnya, dan Kerja sama (*Teamwork*), yaitu kemampuan menanamkan dan membangun tujuan bersama, komitmen, melalui dialog yang terbuka dan partisipatif dalam membangun solusi bersama.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti dilakukan pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali melalui bagian personalia di mana terdapat Fenomena yang terkait dengan kinerja pegawai yaitu pada indikator kehadiran, yaitu suatu keadaan dimana seseorang pegawai tidak datang bekerja sesuai dengan jadwal yang tepat waktu. Dengan adanya ketidak hadiran karyawan yang telah ditetapkan organisasi, hal ini akan berdampak pada menurunnya kinerja pegawai, seperti halnya karyawan yang tidak masuk kerja tanpa ada keterangan. Hal ini dapat mengakibatkan kinerja pegawai akan menurun. Berikut ini ditampilkan data absensi Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali pada Tahun 2020.

Tabel 1.1
Persentase Ketidakhadiran Pegawai pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali, Tahun 2020

Bulan	Jumlah Pegawai (Orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Tingkat absensi pegawai (Hari)	Persentase (%)
1	2	3	$4 = 2 \times 3$	5	$6 = 5/4 \times 100 \%$
Januari	60	20	1.200	47	3,91
Februari	60	16	960	38	3,95
Maret	60	19	1.140	55	4,82
April	60	21	1.260	48	3,80
Mei	60	17	1.020	45	4,41
Juni	60	21	1.260	58	4,60
Juli	60	21	1.260	45	3,57
Agustus	60	18	1.080	49	4,53
September	60	18	1.080	37	3,42
Oktober	60	19	1.140	43	3,77
November	60	21	1.260	48	3,80
Desember	60	19	1.140	45	3,94
Jumlah					48,52
Rata-rata					4,04

Sumber : Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali pada tahun 2020.

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan tingkat persentasi pegawai rata-rata sebesar 4,04%. Sedangkan tingkat persentasi yang ditolerir oleh pimpinan organisasi adalah 2%. Menurut Flippo (2005), apabila absensi 0 sampai 2 persen dianggap baik, 3 persen sampai 10 persen dianggap tinggi, di atas 10 persen dianggap tidak wajar maka sangat perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak organisasi. Ini berarti bahwa tingkat absensi di Sekretariat

Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali tergolong Tinggi, hal ini disebabkan karena pegawai yang datang terlambat saat jam kerja, adanya upacara keagamaan, dan sakit, sehingga dengan hal tersebut menjadikan turunya kinerja pegawai, karena tingkat absensi yang tinggi dapat menyebabkan terjadinya penurunan dalam kinerja pegawai.

Setiap organisasi/instansi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya, salah satu kebijakan yang perlu diperhatikan oleh pihak organisasi adalah faktor kompetensi, *Self Efficacy*, dan beban kerja, sebab ke 3 faktor tersebut merupakan sarana yang dapat mendorong para pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Adanya pembagian tugas yang sesuai dengan bidangnya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kurangnya keyakinan dalam diri seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki bahwa ia mampu untuk melakukan sesuatu atau mengatasi suatu situasi akan mempengaruhi kinerja seorang pegawai dan bila beban kerja seorang pegawai melebihi tugas pokok mereka hal inipun akan terjadinya penurunan terhadap kinerja mereka.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah Kompetensi, Menurut Moehariono (2014), kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat berpengaruh terhadap kinerja individu atau tim. Kompetensi memiliki hubungan kausal atau sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau situasi tertentu.

Martini, *et, al.*, (2018), kompetensi merupakan salah satu faktor penentu dalam peningkatan kinerja, maka perusahaan harus memperhatikan masalah kompetensi karyawan dalam organisasi/perusahaan. Hasibuan (2017), kompetensi merupakan karakter dasar yang dimiliki seseorang atau karyawan yang dapat membedakannya dengan orang lain, dimana kompetensi yang dimiliki antara satu orang dengan lainnya tidaklah sama, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sebagai unggulan bidang tersebut. Mathis dan Jackson (2016), mengemukakan beberapa kompetensi yang harus dimiliki individu ada tiga kompetensi yang harus dimiliki seorang praktisi sumber daya manusia yaitu pertama pengetahuan tentang bisnis dan organisasi, lalu kedua pengetahuan tentang pengaruh dan perubahan manajemen serta pengetahuan dan keahlian sumber daya manusia yang spesifik.

Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali dalam menjalankan aktivitasnya mengalami permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi salah satunya dapat dilihat dari beberapa indikatornya yaitu pengetahuan, pemahaman dan ketrampilan.

Hasil wawancara peneliti terhadap Sub. Bagian Umum dan kepegawaian jumlah pegawai adalah sejumlah 60 orang pegawai dengan tingkat pendidikan dapat disajikan pada Table 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2
Distribusi Responden Menurut Pendidikan pada Sekretariat Dinas
Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan
Permukiman Provinsi Bali

No.	Pendidikan	Jumlah	
		n (orang)	% (persen)
1	SMA / SMK	22	36,66
2	DIPLOMA/D3	25	41,66
3	S1	10	16,66
4	S2	3	5,00
Jumlah		60	100

Sumber : Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali 2021

Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu berpendidikan Diploma yaitu sejumlah 25 orang (41,66%), responden berpendidikan SMA/SMK sejumlah 22 orang (36,66%), responden berpendidikan S1 (sarjana) sejumlah 10 orang (16,66%) dan karyawan yang berpendidikan S2 sejumlah 3 orang (5,00 persen). Pendidikan merupakan salah satu penentu kualitas sumber daya manusia. Faktor pendidikan karyawan di dalam suatu instansi/organisasi berkaitan dengan kemampuan dan ketrampilan kerja, jenjang karir dan perilaku pegawai.

Hasil wawancara peneliti terhadap 15 orang pegawai pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali terutama pada sub bagian umum dan kepegawaian dan pembantu pelaksana administrasi penyusunan program evaluasi dan pelaporan terdapat 12 orang pegawai yang menyatakan bahwa fenomena yang berkaitan dengan kompetensi yaitu pada indikator pemahaman dimana pegawai

belum mengetahui cara bagaimana melakukan pekerjaan yang baik sesuai dengan kebutuhan organisasi, yaitu Pada bidang Sub Bagian Umum dan kepegawaian terutama dalam pembuatan surat keputusan (SK) kenaikan jabatan atau kepangkatan, membuat konsideran kontrak kerja sama, (SPK) dengan pihak ketiga yaitu sering terjadinya kesalahan dan keterlambatan penyelesaiannya sehingga berakibat kualitas pekerjaan tidak sesuai dengan tujuan. Terutama pada pegawai yang memiliki tingkat Pendidikan SMA/SMK dan Diploma (D3) dan pegawai dengan tingkat pendidikan S1 kurangnya kemampuan dalam menentukan ataupun memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien. Seperti misalnya pada bidang pengelola pegawai dan penyusunan program evaluasi dan pelaporan, yaitu bagaimana menyiapkan bahan penyusunan rencana strategi, bahan dalam rangka pengawasan dan pengendalian program dan kegiatan dinas. Pegawai sering menunda nunda pekerjaan karena pegawai kurang pemahaman dan kemampuan dalam pekerjaan tersebut.

Dari uraian fenomena yang berkaitan dengan kompetensi searah dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya mendukung pernyataan teori bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi. Hasil penelitian sebelumnya yaitu Penelitian oleh Revita (2015), Turangan (2017), Ardiansyah (2018) dan Triastuti (2018) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil tidak konsisten ditemukan pada penelitian Dhermawan (2017) dan Asidiqiyah (2020) yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor berikut yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu *Self-efficacy* merupakan keyakinan diri (sikap percaya diri) terhadap kemampuan sendiri untuk menghasilkan perilaku yang akan mengarahkannya kepada hasil kinerja yang diharapkan (Yusuf dan Nurihsan, 2015:135). *Self-efficacy* menunjukkan kecenderungan seseorang melibatkan diri dalam kegiatan yang mengarah pada sasaran dan tujuan. Jika perilaku tersebut mengarah pada suatu obyek atau sasaraannya maka dengan motivasi tersebut akan diperoleh pencapaian target yang sebesar-besarnya dan pelaksanaan tugas dapat dikerjakan dengan sebaik-baiknya, sehingga efektivitas kerja dapat dicapai dan kinerja juga akan meningkat (Fatmasari, 2017).

Fenomena yang berkaitan *self-efficacy* pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali. Hasil wawancara peneliti terhadap 15 orang pegawai menyatakan bahwa terdapat 12 orang pegawai yang menyatakan bahwa fenomena yang berkaitan dengan *self-efficacy* yaitu pada indikator *Past performance* diperoleh informasi bahwa kurangnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas yang baru dan menantang (*Past performance*) seperti kurangnya penguasaan IT (Informasi yang berkaitan dengan teknologi) Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini berperan menjadi komponen pendukung utama pembangunan di berbagai bidang. Dalam pemerintahan, kemajuan TIK diadopsi untuk menunjang kinerja pemerintahan melalui program *e-Government (e-Govt)*. Karena setiap kantor pemerintahan selalu dihadapkan dengan tuntutan untuk melaksanakan tugasnya agar sesuai

dengan tujuan yang diharapkan. Pegawai dituntut untuk dapat menghadapi berbagai tugas dan permasalahannya dengan memiliki kepercayaan diri yang tinggi terhadap kemampuannya dalam dunia yang semakin maju. Efikasi diri menjadi penting bagi pegawai agar percaya pada kemampuannya dalam melaksanakan tindakan untuk pencapaian kinerja yang optimal.

Dari uraian fenomena yang berkaitan dengan *self-efficacy* didukung oleh penelitian Harjono (2015), Khaerana (2020), Priska (2020) dan Wijaya (2020) dalam penelitiannya membuktikan secara empiris bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil berbeda ditunjukkan pada penelitian Fatmasari (2017) dan Feriana (2019) yang menemukan hasil, *self-efficacy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu faktor Beban kerja. Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang pegawai menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena pegawai hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas (Rolos, 2018). Beban kerja adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kinerja. Beban kerja sebagai sumber kegagalan kinerja disebabkan oleh tekanan pekerjaan dan kelebihan beban kerja (Moekijat, 2012:28).

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin besar dewasa ini, namun profesionalisme yang diharapkan belum sepenuhnya terwujud. Kondisi ini menjadi isu penting berkaitan dengan beban kerja, dimana salah satu penyebab utamanya adalah distribusi pegawai pada suatu unit kerja atau satuan kerja belum mengacu pada kebutuhan organisasi yang sebenarnya, dalam arti belum didasarkan pada beban kerja yang ada (Nur, 2016). Salah satu komponen yang sifatnya mendesak untuk ditata dan dibenahi saat ini adalah formasi pegawai yang sesuai dengan visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi dengan beban kerja yang sesuai fungsi dan tugas pokok yang diemban. Indikatornya dapat dilihat dari menumpuknya pegawai di satu unit kerja dan kurangnya pegawai di unit kerja yang lain merupakan suatu contoh yang nyata dari permasalahan tersebut (Suraedah, 2017).

Fenomena yang berkaitan dengan beban kerja pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali. Hasil wawancara peneliti terhadap 15 orang pegawai diperoleh informasi bahwa 12 orang pegawai yaitu pada indikator target yang harus dicapai. Target pekerjaan seorang pegawai belum sesuai yang ditetapkan tentunya secara langsung akan memengaruhi beban kerja yang diterima oleh pegawai. Beban kerja yang dilakukan belum merata dari masing-masing pemangku jabatan. Pekerjaan yang seharusnya diselesaikan oleh dua orang atau lebih tetapi hanya diselesaikan oleh satu orang yang diakibatkan oleh kurangnya pegawai di beberapa sub bagian. Dapat dikatakan pekerjaan yang harus diselesaikan melebihi tupoksi dari masing-masing pegawai. Beberapa

indikasi yang menunjukkan masalah berkaitan dengan beban kerja pegawai antara lain masih ada pegawai yang suka menunda pekerjaan sehingga berimplikasi pada tidak tercapainya sasaran kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Dari uraian fenomena yang berkaitan dengan beban kerja didukung penelitian Irawati (2017), Paramitadewi (2017) dan Rolos (2018) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh negatif berarti apabila beban kerja meningkat maka diikuti oleh menurunnya kinerja pegawai. Hasil tidak konsisten ditemukan pada penelitian Karauwan (2015), Muhammad (2016) dan Nabawi (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel beban kerja terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian secara mendalam dengan mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kompetensi, *Self-Efficacy* dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali?

2. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali?
3. Apakah beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Hasil penelitian ini bisa memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan, serta dapat dijadikan pula sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya dan dan memberikan landasan menyangkut *goal setting theory* dan mengembangkan penelitiannya khususnya yang terkait dengan pengaruh kompetensi, self efficacy dan beban kerja terhadap kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, Menjelaskan bahwa hasil penelitian bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan topik atau tema sentral pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali. Penelitian ini berguna secara teknis untuk memperbaiki, meningkatkan suatu keadaan berdasarkan penelitian yang dilakukan dan mencari solusi bagi pemecahan masalah yang ditemukan pada penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1978. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Birnberg dalam Mahennoko, 2016). Menurut teori ini, salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri atau diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Wangmuba dalam Ramandei, 2009). *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan

mempengaruhi perilaku kerjanya. Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsistensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentikkan sebagai tujuannya.

2.1.2 Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam melaksanakan aktivitas tertentu yang menjadi tugasnya (Darodjat, 2017:105). Kinerja atau unjuk kerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Marwansyah, 2016:229).

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai dan Sagala, 2015:549).

Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam periode tertentu. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adanya efektivitas keseimbangan antara pekerjaan dan lingkungan yang berada di dekatnya dan meliputi individu, sumber daya, kejelasan kerja dan umpan balik (Mangkunegara, 2017:67).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku nyata yang ditampilkan dari sejumlah upaya yang dilakukannya pada pekerjaannya menurut perannya dalam organisasi sesuai standar organisasi yang telah ditentukan dan disepakati bersama selama periode tertentu. Hasil kerja seorang pegawai akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan pekerjaannya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik pula.

2. Pengertian Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai, kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka (Handoko, 2017:135). Penilaian kinerja adalah uraian

sistematis tentang kekuatan atau kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau sebuah kelompok (Marwansyah, 2016:236).

Penilaian kinerja berarti membandingkan antara kinerja aktual bawahan dengan standar yang ditetapkan. Penilaian kinerja adalah uraian sistematis tentang kekuatan atau kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau sebuah kelompok (Rivai dan Sagala, 2015:549).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian atau pengevaluasian hasil kerja pegawai dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan satandar yang ditetapkan.

3. Penilai Kinerja Pegawai

Menurut Marwansyah (2016:237-238) ada beberapa kemungkinan tentang siapa yang dapat melakukan penilaian kinerja pegawai, yakni :

a. Atasan langsung

Pada umumnya, bagian departemen sumber daya manusia bertanggung jawab atas perancangan dan implementasi program penilaian kinerja. Walaupun demikian, untk menjamin keberhasilan program ini, para manajer lini harus berperan serta secara langsung.

b. Bawahan

Bawahan cenderung memberikan perspektif yang berbeda dengan perspektif penyelia maupun pegawai itu sendiri. Ini tidak berarti bahwa penilaian bawahan itu akurat. Kecenderungan untuk terkontaminasi oleh pola persahabatan atau keinginan untuk mengalah dari atasannya, penilaian oleh bawahan biasanya kurang tepat digunakan dalam keputusan yang berhubungan dengan administrasi pegawai.

c. Rekan kerja

Karena rekan kerja memiliki kontak yang terus menerus dan kesempatan untuk mengamati perilaku satu sama lain, diharapkan bahwa penilaian mereka paling *valid*.

d. Penilaian kelompok

Penilaian kelompok mencakup penggunaan dua orang atau lebih manajer, yang mengenal dengan baik kinerja pegawai, untuk menilai kinerja sebagai satu tim.

e. Penilaian oleh diri sendiri

Dua faktor utama yang memengaruhi validitas penilaian oleh diri sendiri adalah (1) karakteristik tertentu dari orang yang melakukan evaluasi diri, dan (2) kondisi tempat penilaian dilakukan. Penilaian oleh diri sendiri akan bermanfaat jika dikontraskan dengan penilaian atasan dalam menyediakan umpan balik bagi pegawai.

Pendapat lainnya menyebutkan pada umumnya kinerja pegawai hanya dinilai oleh atasannya (baik oleh atasan langsung maupun tidak langsung). Penilaian oleh rekan dan bawahan hampir tidak pernah dilaksanakan di perusahaan, kecuali untuk keperluan riset (Rivai dan Sagala, 2015:554). Berdasarkan hal ini, maka penelitian ini menggunakan rekan kerja sebagai penilai kinerja pegawai karena penilaian kinerja pegawai dalam penelitian ini hanya digunakan untuk keperluan riset dan diharapkan penilaian yang dilakukan adalah *valid*.

4. Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai

Rivai dan Sagala (2015:558) menyebutkan tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para pegawai dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Tujuan evaluasi, yaitu seorang manajer menilai kinerja dari masalah seorang pegawai dengan menggunakan ratings deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi dan kompensasi.
- b. Tujuan pengembangan, yaitu seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang pegawai dimasa yang akan datang.

Tujuan pokok dari sistem penilaian kinerja pegawai adalah sesuatu yang menghasilkan informasi yang akurat dan valid

berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi atau perusahaan.

5. Aspek-aspek Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Rivai dan Sagala (2015:563), aspek-aspek kinerja pegawai yang dinilai dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu sebagai berikut:

- a. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
- b. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional organisasi secara menyeluruh, yang pada intinya individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawab sebagai seorang pegawai.
- c. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi pegawai, dan kemampuan melakukan negosiasi.

6. Indikator-indikator Kinerja Pegawai

Mangkunegara (2017:80) menyebutkan indikator-indikator kinerja pegawai, terdiri dari :

- a. Kuantitas kerja

Yaitu jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pada periode tertentu.

b. Kualitas kerja

Yaitu kualitas pekerjaan yang dicapai berdasarkan syarat yang ditentukan.

c. Prosedur kerja

Yaitu pemahaman pegawai pada prosedur kerja dan informasi tentang pekerjaan.

d. Kreativitas

Yaitu kemampuan dalam mengembangkan ide-ide baru untuk menyelesaikan pekerjaan.

e. Kerja sama

Yaitu kerja sama dengan rekan kerja.

f. Kemampuan kerja

Yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan tanpa tergantung kepada orang lain.

g. Inisiatif

Yaitu kemampuan pegawai untuk memulai tindakan dalam menganalisis permasalahan.

h. Kehadiran

Yaitu suatu keadaan dimana seseorang tidak datang bekerja sesuai jadwal yang tepat waktu.

2.1.3 Kompetensi

1. Pengertian Kompetensi

Mempunyai sumber daya manusia yang berkompeten

adalah suatu keharusan bagi suatu perusahaan atau organisasi. Mengelola sumber daya manusia berdasarkan kompetensi diyakini dapat menjamin keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Berikut adalah pengertian kompetensi menurut beberapa ahli. Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap (Emron, dkk, 2017:140).

Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif, atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja (Moehariono, 2015:5).

Kompetensi merupakan kemampuan melaksanakan pekerjaan atau tugas yang didasari keterampilan maupun pengetahuan dan didukung oleh sikap kerja yang ditetapkan oleh pekerjaan. Kompetensi menunjukkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap tertentu dari suatu profesi dalam ciri keahlian tertentu, yang menjadi ciri dari seorang profesional (Wibowo, 2016:86). Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan menyatakan kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan beberapa definisi para ahli dan pernyataan di atas maka dapat dikatakan bahwa, kompetensi adalah kemampuan kerja individu yang menjadi karakteristik mendasar dalam melakukan suatu pekerjaan tertentu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2. Jenis-jenis Kompetensi

Menurut Kaswan (2017:85) mengatakan ada empat jenis kompetensi, yaitu sebagai berikut :

- a. Kompetensi inti adalah kompetensi yang ada pada level organisasi, dimana organisasi menginginkan kompetensi dan nilai-nilai intinya berlaku universal diseluruh organisasinya, yang diidentifikasi melalui serangkaian diskusi kelompok sehingga menghasilkan daftar singkat berisi kurang dari sepuluh kompetensi.
- b. Kompetensi fungsional adalah kompetensi yang mendeskripsikan kegiatan kerja dan *output*, seperti pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melakukan sebuah pekerjaan.
- c. Kompetensi perilaku adalah karakteristik dasar yang diperlukan untuk melakukan sebuah pekerjaan, dimana kompetensi ini ada pada level individu yang dapat diidentifikasi menggunakan

basis data generik atau dengan teknik wawancara perilaku.

- d. Kompetensi peran adalah kompetensi yang berkaitan dengan level posisi, dimana kompetensi ini merujuk pada peran yang harus dijalankan oleh seseorang didalam sebuah tim.

Pendapat lainnya menurut Kunandar (2014:48) menyatakan bahwa kompetensi ini dapat dibagi menjadi lima jenis, diantaranya sebagai berikut :

- a. Kompetensi intelektual merupakan suatu perangkat pengetahuan yang dimiliki individu yang dibutuhkan di dalam melakukan pekerjaannya.
- b. Kompetensi fisik merupakan suatu kemampuan fisik individu yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan tugas-tugas di dalam pekerjaannya.
- c. Kompetensi pribadi merupakan perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan individu di dalam memahami diri, mewujudkan diri, identitas diri, serta juga transformasi diri.
- d. Kompetensi sosial merupakan perangkat perilaku tertentu yang menjadi dasar dari pemahaman diri sebagai bagian dari lingkungan sosial.
- e. Kompetensi spiritual merupakan kemampuan individu di dalam memahami, menghayati, serta juga mengamalkan kaidah-

kaidah keagamaan.

3. Tingkatan Kompetensi Pegawai

Wibowo (2016 : 96) mengelompokkan tiga tingkatan kompetensi pegawai yaitu:

a. *Behavioral tools*

- 1) *Knowledge* merupakan informasi yang digunakan orang dalam bidang tertentu, misalnya membedakan antara akuntan senior dan junior.
- 2) *Skill* merupakan kemampuan orang untuk melakukan sesuatu dengan baik. Misalnya, mewawancarai dengan efektif, dan menerima pelamar yang baik.

b. *Image attribute*

- 1) *Social role* merupakan pola perilaku orang yang diperkuat oleh kelompok sosial atau organisasi. Misalnya menjadi pemimpin atau pengikut, menjadi agen perubahan atau menolak perubahan.
- 2) *Self image* merupakan pandangan orang terhadap dirinya sendiri, identitas, kepribadian, dan harga dirinya. Misalnya melihat dirinya sebagai pengembang atau manajer yang berada di atas.

c. *Personal characteristic*

- 1) *Traits* merupakan aspek tipikal berperilaku. Misalnya, menjadi pendengar yang baik.

- 2) *Motive* merupakan apa yang mendorong perilaku seseorang dalam bidang tertentu (prestasi, afiliasi, kekuasaan). Misalnya, ingin memengaruhi perilaku orang lain untuk kebaikan organisasi.

4. Manfaat Penggunaan Kompetensi

Konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi. Sutrisno (2014:2008), mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh organisasi atau perusahaan dengan berbagai alasan yaitu :

- a. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai

Model kompetensi akan mampu menjawab beberapa pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan kinerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.

- b. Alat seleksi pegawai

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon pegawai yang

terbaik. Kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari pegawai, dapat diarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

c. Memaksimalkan produktivitas

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi .ramping. mengharuskan kita untuk mencari pegawai yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasi secara vertikal maupun horizontal.

d. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi

Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang pegawai.

e. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu

berubah.

- f. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi

Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja pegawai.

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Wibowo (2016 : 339) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut :

- a. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

- b. Keterampilan

Keterampilan memainkan peranan di berbagai kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

- c. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak

pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

d. Karakteristik kepribadian

Kepribadian didalamnya termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

e. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dorongan terhadap apresiasi pada pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

f. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat memengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan

mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

g. Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

h. Budaya organisasi

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut: praktik rekrutmen dan seleksi pegawai, pemberian penghargaan, praktik pengambilan keputusan, filosofi organisasi, misi dan visi organisasi, prosedur pemberian informasi, komitmen pada pelatihan dan pengembangan, dan proses organisasional yang mengembangkan kepemimpinan.

6. Indikator-indikator Kompetensi

Sutrisno (2014:204) menyebutkan beberapa indikator penentu kompetensi, adalah sebagai berikut :

- a. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang pegawai mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan organisasi.

- b. Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu. Misalnya, seorang pegawai dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.
- c. Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para pegawai dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
- d. Keterampilan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai. Misalnya standar perilaku para pegawai dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
- e. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji.
- f. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seorang pegawai untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya melakukan suatu aktivitas kerja.

2.1.4 *Self-Efficacy* (Efikasi Diri)

1. Pengertian *Self-Efficacy*

Menurut Bandura dalam Baron dan Byrne (2014:183), *self-*

efficacy adalah evaluasi seseorang terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan sebuah tugas, mencapai tujuan atau mengatasi hambatan. Disebutkan juga efikasi diri adalah keyakinan seseorang akan kemampuan atau kompetensinya atas kinerja tugas yang diberikan, mencapai tujuan atau mengatasi sebuah hambatan.

Self-efficacy adalah indikator positif dari *core self evaluation* untuk melakukan evaluasi diri yang berguna untuk memahami diri. *Self-efficacy* merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau *self knowledge* yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari karena efikasi diri yang dimiliki ikut memengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, termasuk didalamnya perkiraan terhadap tantangan yang akan dihadapi (Ghufron dan Risnawita, 2015:76).

Self-efficacy adalah penilaian diri, apakah dapat melakukan tindakan baik atau buruk, tepat atau salah, bisa atau tidak bisa mengerjakan sesuai dengan yang dipersyaratkan (Alwisol, 2014:287). *Self-efficacy* merupakan keyakinan diri (sikap percaya diri) terhadap kemampuan sendiri untuk menghasilkan perilaku yang akan mengarahkannya kepada hasil kinerja yang diharapkan (Yusuf dan Nurihsan, 2015:135).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan

bahwa efikasi diri adalah keyakinan yang dimiliki seseorang bahwa dia mampu melakukan sesuatu untuk mencapai sebuah tujuan dan mengatasi hambatan.

2. Sumber-sumber *Self-Efficacy*

Menurut Alwisol (2014:287) efikasi diri atau keyakinan kebiasaan diri itu dapat diperoleh, diubah, ditingkatkan, atau diturunkan melalui salah satu atau kombinasi empat sumber, yakni pengalaman menguasai sesuatu prestasi (*performance accomplishment*), pengalaman vikarius (*vicarious experience*), persuasi sosial (*social persuasion*) dan pembangkitan emosi (*emotional physiological states*).

- a. Pengalaman performansi, adalah prestasi yang pernah dicapai pada masa yang telah lalu. Sebagai sumber, performansi masa lalu menjadi pengubah efikasi diri yang paling kuat pengaruhnya. Prestasi (masa lalu) performansi yang bagus meningkatkan ekspektasi efikasi. Mencapai keberhasilan akan memberi dampak efikasi yang berbeda-beda, tergantung proses pencapaiannya.
- b. Pengalaman vikarius (pengamatan keberhasilan orang lain), diperoleh melalui model sosial. Efikasi akan meningkat ketika mengamati keberhasilan orang lain, sebaliknya efikasi akan menurun jika mengamati orang yang kira-kira kemampuannya sama dengan dirinya ternyata gagal. Kalau figur yang diamati

beda dengan diri si pengamat, pengaruh vikarius tidak besar. Sebaliknya ketika mengamati figur yang setara dengan dirinya, bisa jadi orang tidak mau mengerjakan apa yang pernah gagal dikerjakan figur dalam jangka waktu yang lama.

- c. Persuasi sosial. Efikasi diri juga dapat diperoleh, diperkuat atau dilemahkan melalui persuasi sosial. Dampak dari sumber ini terbatas, tetapi pada kondisi yang tepat persuasi dari orang lain dapat memengaruhi efikasi diri. Kondisi itu adalah rasa percaya kepada pemberi persuasi, dan sifat realistik dari apa yang dipersuasikan.
- d. Keadaan emosi. Keadaan emosi yang mengikuti suatu kegiatan akan mempengaruhi efikasi dibidang kegiatan itu. Emosi yang kuat, takut, cemas, dapat mengurangi efikasi diri. Namun bisa terjadi, peningkatan emosi yang tidak berlebihan dapat meningkatkan efikasi diri.

3. Dimensi-dimensi *Self-Efficacy*

Bandura (dalam Ghufron dan Risnawita, 2015 : 81) membagi dimensi *self-efficacy* menjadi tiga dimensi yaitu *level* atau *magnitude*, *generality* dan *strength*.

- a. Dimensi *level* atau *magnitude*, berkaitan dengan derajat kesulitan tugas yang dihadapi. Penerimaan dan keyakinan seseorang terhadap suatu tugas berbeda-beda, mungkin orang hanya terbatas pada tugas yang sederhana, menengah atau sulit.

Persepsi setiap individu akan berbeda dalam memandang tingkat kesulitan dari suatu tugas. Individu akan cenderung melakukan tindakan yang dirasakan mampu untuk dilaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diperkirakan masih dalam batas kemampuannya. Semakin tinggi taraf kesulitan tugas, makin lemah keyakinan yang dirasakan individu dalam menyelesaikan tugasnya.

- b. Dimensi *generality* merupakan perasaan kemampuan yang ditunjukkan individu pada konteks tugas yang berbeda-beda, baik itu melalui tingkah laku, kognitif dan afektifnya. Maksudnya, individu dapat menyatakan dirinya memiliki efikasi diri yang tinggi pada bidang/tugas yang luas atau hanya pada bidang tertentu saja. Seperti, individu yang memiliki efikasi diri yang tinggi tentu dapat menyelesaikan tugas dalam beberapa bidang sekaligus. Berbeda dengan individu yang memiliki efikasi diri yang rendah, cenderung akan menyelesaikan tugasnya dalam sedikit bidang yang diperlukan dalam menyelesaikan tugasnya.
- c. Dimensi *strenght*, berkaitan dengan kuatnya keyakinan seseorang mengenai kemampuan yang dimiliki. Hal ini berkaitan dengan ketahanan dan keuletan individu dalam pemenuhan tugasnya. Individu yang memiliki keyakinan dan kemantapan yang kuat terhadap kemampuannya untuk

mengerjakan suatu tugas akan terus bertahan dalam usahanya meskipun banyak mengalami kesulitan dan tantangan. Pengalaman memiliki pengaruh terhadap *self-efficacy* yang diyakini seseorang. Pengalaman yang lemah akan melemahkan keyakinan individu itu pula. Individu yang memiliki keyakinan yang kuat terhadap kemampuan mereka akan teguh dalam usaha untuk menyampaikan kesulitan yang dihadapi.

4. Klasifikasi *Self-Efficacy*

Menurut Ivancevich dalam Wijaya (2020), *self-efficacy* berdasarkan pola perilaku diklasifikasikan menjadi dua yaitu efikasi diri tinggi dan rendah. Pola perilaku (*behavioral pattern*) antara seseorang yang mempunyai efikasi diri tinggi dengan seseorang yang mempunyai efikasi diri rendah sebagai berikut :

- a. Pola perilaku *self-efficacy* tinggi adalah : aktif memilih peluang terbaik, mampu mengelola situasi, menghindari atau menetralkan hambatan, menetapkan standar tujuan, membuat perencanaan kerja, bekerja keras, kreatif dalam memecahkan masalah, belajar dari kegagalan, dan memvisualisasikan keberhasilan dan membatasi stres.
- b. Pola perilaku *self-efficacy* rendah adalah: pasif, menghindari tugas yang sulit, aspirasi lemah dan komitmen rendah, fokus pada kekurangan pribadi, tidak melakukan upaya apapun, berkecil hati karena kegagalan, menganggap kegagalan adalah

karena kurangnya kemampuan atau nasib buruk, mudah khawatir, stress sehingga depresi, dan memikirkan alasan untuk gagal.

5. Indikator-indikator *Self-Efficacy*

Kilapong (2014) menyebutkan beberapa indikator efikasi diri yaitu :

- a. *Past performance* adalah kemampuan pegawai menyelesaikan tugas-tugas baru yang menantang berdasarkan pengalaman kerjanya.
- b. *Vicarious experience* adalah kesuksesan pegawai dari keberhasilan dalam mengerjakan suatu tugas.
- c. *Verbal persuasion* adalah gaya komunikasi pegawai dalam berinteraksi dengan rekan kerjanya saat bekerja.
- d. *Emotional cues* adalah sikap emosional pegawai dalam bekerja sehingga yakin akan kemampuan.

2.1.5 Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif adalah

keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan, sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kinerja. Beban kerja sebagai sumber kegagalan kinerja disebabkan oleh kelebihan beban kerja (Moekijat, 2012:28).

Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu (Munandar, 2014:383). Memperkirakan beban kerja dari masing-masing satuan organisasi dapat dilakukan berdasarkan perhitungan serta pengalaman yang ada. Analisis beban kerja merupakan penentuan jumlah pekerja yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu (Hasibuan, 2016:70).

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut maka dapat dikatakan beban kerja adalah jumlah pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seorang pegawai dalam waktu tertentu dengan memenuhi beberapa ketentuan yang telah ditetapkan organisasi.

2. Jenis-jenis Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2013:110) beban kerja dapat dibedakan atas beban kerja ringan, sedang, dan berat.

- a. Pekerjaan yang memiliki beban kerja ringan yaitu pekerja kantor, dokter, perawat, guru, dan pekerja rumah tangga dengan menggunakan mesin.
- b. Pekerjaan yang memiliki beban kerja sedang adalah industri ringan, mahasiswa, buruh bangunan, petani, pekerja toko, dan pekerja rumah tangga tanpa menggunakan mesin.
- c. Pekerjaan yang memiliki beban kerja berat adalah petani tanpa mesin, kuli angkat/angkut, pekerja tambang, tukang kayu tanpa mesin, tukang besi, penari dan atlet.

Menurut Koesomowidjojo (2017:22), terdapat dua jenis beban kerja yaitu diantaranya :

- a. Beban kerja kuantitatif yaitu menunjukkan adanya jumlah pekerjaan besar yang harus dilaksanakan seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, atau berupa besarnya tanggung jawab atas pekerjaan yang diampunya.
- b. Beban kerja kualitatif yaitu berhubungan dengan mampu tidaknya pekerja melaksanakan pekerjaan yang diampunya.

3. Klasifikasi Beban Kerja

Menurut Munandar (2014:384), klasifikasi beban kerja terdiri dari dua jenis, yaitu sebagai berikut :

- a. Beban kerja berlebih

Beban kerja berlebih terjadi karena banyaknya kegiatan atau pekerjaan yang diberikan kepada pegawai untuk dapat diselesaikan dalam waktu tertentu dan biasanya sangat singkat.

Beban kerja yang berlebihan akan menjadi sumber stres bagi pegawai 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, memengaruhi psikologis dan mental dari pegawai. Keadaan ini menjadikan pegawai 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, mudah tersinggung dan keluhan psikosomatik.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:24), faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja diantaranya adalah :

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 pegawai. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh pegawai seperti:

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

Lingkungan yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan pegawai menyelesaikan pekerjaan.

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 atau ruang produksi,

rendahnya kesadaran untuk melakukan manajemen ruangan sehingga ruangan bising akibat suara mesin atau produksi suara lainnya yang akan timbul selama dalam proses produksi, membuat ketidaknyamanan bagi pegawai.

- 2) Tugas-tugas fisik adalah suatu alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, bahkan hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan.
- 3) Organisasi kerja. Seorang pegawai tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, *shift* kerja, istirahat, perencanaan karier hingga penggajian atau pengupahan akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh masing-masing pegawai.

Jadwal kerja pegawai dalam *shift* kerja bukanlah hal yang menyenangkan untuk dilakukan. Aturan organisasi untuk mengatur *shift* kerja sesuai periode tertentu, akan sangat melelahkan bagi pegawai yang menjalaninya.

5. Indikator-indikator Beban Kerja

Berdasarkan penelitian Rolos (2018), terdapat empat indikator sebagai penentu beban kerja pada suatu organisasi yang harus diterima oleh pegawai, adalah sebagai berikut :

- a. Target pekerjaan adalah pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang harus dicapai dari uraian pekerjaan yang harus diselesaikan. Target yang harus dicapai sesuai yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan memengaruhi beban kerja yang diterima oleh pegawai. Dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.
- b. Kondisi pekerjaan adalah mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat menyelesaikan pekerjaan, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.
- c. Penggunaan waktu kerja adalah waktu kerja yang digunakan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedur*) dapat meminimalisir beban kerja pegawai. Perusahaan hendaknya telah memiliki dan memberikan sosialisasi SOP kepada pegawai yang bekerja didalamnya. Namun, banyak organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada pegawai cenderung berlebihan atau sangat sempit.

- d. Standar pekerjaan adalah kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dengan memenuhi standar kualitas yang ditentukan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian tentang pengaruh kompetensi, *self-efficacy* dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, sebelumnya sudah pernah dilakukan. Berikut akan diuraikan beberapa penelitian yang telah dipublikasikan melalui jurnal-jurnal penelitian yang akan digunakan sebagai kajian empiris dalam penelitian ini.

2.2.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai

1. Penelitian oleh Revita (2015) dengan judul: Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Sigi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Sigi.
2. Penelitian oleh Dhermawan (2017) dengan judul: Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. Hasil penelitian menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan tidak

signifikan terhadap kinerja pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali.

3. Penelitian oleh Turangan (2017) dengan judul: Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 1 Manado. Hasil penelitian membuktikan secara empiris bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru di SMA Negeri 1 Manado.
4. Penelitian oleh Ardiansyah (2018) dengan judul: Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan.
5. Penelitian oleh Triastuti (2018) dengan judul: Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Bank BJB Cabang Tasikmalaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Bank BJB Cabang Tasikmalaya.
6. Penelitian oleh Asidiqiyah (2020) dengan judul: Pengaruh Komunikasi, Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Departemen *Post Production Finishing* PT Yasufuku

Indonesia Cikarang). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dinyatakan bahwa variabel kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Departemen *Post Production Finishing* PT Yasufuku Indonesia Cikarang.

2.2.2 Pengaruh *Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Pegawai

1. Penelitian oleh Harjono (2015) dengan judul: Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan *Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Pegawai PT Air Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT Air Manado.
2. Penelitian oleh Fatmasari (2017) dengan judul: Pengaruh *Talent Management* dan *Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Distributor Alat Berat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *self-efficacy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Penelitian oleh Feriana (2019) dengan judul: Pengaruh *Self-Esteem*, *Self-Efficacy* dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Han Putra Jaya. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan pada PT Han Putra Jaya.
4. Penelitian oleh Khaerana (2020) dengan judul: Pengaruh *Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD) Kabupaten Luwu Timur. Hasil

penelitian membuktikan bahwa secara empiris *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD) Kabupaten Luwu Timur.

5. Penelitian oleh Priska (2020) dengan judul: Pengaruh *Self-Efficacy*, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan PT PLN Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya.
6. Penelitian oleh Wijaya (2020) dengan judul: Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Efikasi Diri Sebagai Variabel Mediasi di Hotel Samabe Bali *Suite And Villas* Nusa Dua Badung. Hasil penelitian membuktikan secara empiris bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Samabe Bali *Suite and Villas* Nusa Dua, Badung.

2.2.3 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

1. Peneliti oleh Karauwan (2015) dengan judul: Pengaruh Etos Kerja, Budaya Organisasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Minahasa Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model penelitian pada variabel beban kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja

pegawai.

2. Penelitian oleh Muhammad (2016) dengan judul: Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel beban kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado.
3. Penelitian oleh Irawati (2017) dengan judul: Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator pada PT Giken Precision Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja secara internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan beban kerja secara eksternal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Giken Precision Indonesia.
4. Penelitian oleh Paramitadewi (2017) dengan judul: Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. Hasil penelitian menunjukkan 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 pada Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Tabanan.
5. Penelitian oleh Rolos (2018) dengan judul: Pengaruh Beban Kerja

Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota.

6. Penelitian oleh Nabawi (2019) dengan judul: Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.

