

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan, di samping faktor-faktor lain seperti modal, metode dan material. SDM yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Sumber daya manusia adalah suatu hal yang sangat penting kaitannya didalam suatu organisasi. Hal tersebut dikarenakan sukses tidaknya suatu organisasi dipengaruhi oleh baik atau tidaknya sumber daya manusia yang dimiliki. Tujuan organisasi yang ingin dicapai akan sangat lama untuk diperoleh, bila sumber daya yang masuk kedalam organisasi tidak mempunyai ketrampilan yang memadai atau tidak sesuai dengan yang dibutuhkan organisasi (Lesitasari, 2020).

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya, suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan tujuan organisasi dapat tercapai. Menurut Mangkunegara, (2017) kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi salah satunya meningkatkan performa dan profit perusahaan. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada

organisasi antara lain termasuk kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi. Dengan demikian, kinerja merupakan hal yang paling penting bagi organisasi atau perusahaan serta dari pihak karyawan itu sendiri (Mathis dan Jackson, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan dengan Pemilik Taraphone Denpasar diperoleh informasi bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan tidak bekerja secara maksimal, padahal sebagai karyawan diharapkan mampu memberikan hasil kerja terbaik. Hal ini dapat dilihat dari indikator kuantitas kerja dimana volume penjualan selama tahun 2021 yang mengalami fluktuasi dan belum mencapai target yang ditentukan. Adapun data penjualan Taraphone Denpasar selama tahun 2021 disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1**  
**Penjualan Taraphone Denpasar Periode Tahun 2021**

| No. | Bulan            | Target (Rp)           | Realisasi (Rp)        | Pencapaian (%) |
|-----|------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| 1   | Januari          | 1.850.000.000         | 1.728.000.000         | 93             |
| 2   | Februari         | 1.850.000.000         | 1.626.500.000         | 88             |
| 3   | Maret            | 1.850.000.000         | 1.722.750.000         | 93             |
| 4   | April            | 1.850.000.000         | 1.521.350.000         | 82             |
| 5   | Mei              | 1.850.000.000         | 1.523.850.000         | 82             |
| 6   | Juni             | 1.850.000.000         | 1.532.880.000         | 83             |
| 7   | Juli             | 1.850.000.000         | 1.626.500.000         | 88             |
| 8   | Agustus          | 1.850.000.000         | 1.527.880.000         | 83             |
| 9   | September        | 1.850.000.000         | 1.528.450.000         | 83             |
| 10  | Oktober          | 1.850.000.000         | 1.425.360.000         | 77             |
| 11  | November         | 1.850.000.000         | 1.527.770.000         | 83             |
| 12  | Desember         | 1.850.000.000         | 1.626.558.000         | 88             |
|     | <b>Jumlah</b>    | <b>22.200.000.000</b> | <b>18.917.848.000</b> | <b>1.023</b>   |
|     | <b>Rata-rata</b> | <b>1.850.000.000</b>  | <b>1.576.487.333</b>  | <b>85</b>      |

Sumber: Taraphone Denpasar (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa penjualan pada Taraphone Denpasar selama tahun 2021 mengalami fluktuasi dengan

jumlah penjualan mencapai Rp 18.917.848.000 dari target Rp 22.200.000.000 dan rata-rata Rp 1.576.487.333 dengan pencapaian 85%. Penjualan tertinggi terjadi pada bulan Januari sebesar Rp 1.728.000.000 dengan pencapaian 93% dan penjualan terendah terjadi pada bulan Oktober sebesar Rp 1.425.360.000 dengan pencapaian 77%.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja (Bagis, 2019). Menurut Handoko, (2017) kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap tugas atau pekerjaan yang telah dibebani. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah seharusnya mereka terima (Robbins, 2017). Menurut Hasibuan, (2017) kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional karyawan terhadap pekerjaan dengan membandingkan jumlah hasil yang diterima dan jumlah yang seharusnya diterima. Kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan pimpinan pada Taraphone Denpasar, fenomena menyangkut masalah kepuasan kerja diketahui pada indikator pekerjaan itu sendiri (*work it self*). Hal ini tercermin dari adanya indikasi karyawan yang *resign* pada Taraphone Denpasar sehingga mengganggu kegiatan operasional. Adapun

data karyawan pada Taraphone Denpasar yang mengundurkan diri rata-rata per tahun disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Karyawan Keluar**  
**Pada Taraphone Denpasar Periode 2018-2021**

| Tahun | Jumlah | Karyawan Keluar | Persentase Karyawan Keluar | Karyawan Masuk | Persentase Karyawan Masuk |
|-------|--------|-----------------|----------------------------|----------------|---------------------------|
| 2018  | 40     | 2               | 5,00%                      | 3              | 7,50%                     |
| 2019  | 41     | 4               | 9,75%                      | 3              | 7,31%                     |
| 2020  | 40     | 6               | 15,00%                     | 3              | 7,50%                     |
| 2021  | 37     | 3               | 8,10%                      | 1              | 2,70%                     |

Sumber: Taraphone Denpasar

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah karyawan keluar pada Taraphone Denpasar berfluktuasi di setiap tahunnya. Adapun pada karyawan yang keluar di setiap tahun mengalami peningkatan di mana pada tahun 2018 persentase karyawan keluar sebesar 5,00%, pada tahun 2019 sebesar 9,75%, pada tahun 2020 meningkat cukup signifikan sebesar 15,00% dan pada tahun 2021 sebesar 8,10%. Hal tersebut dikarenakan karyawan memiliki peran ganda dan seringkali bekerja diluar jam kerja yang seharusnya sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan hingga sering datang terlambat. Dengan demikian, kondisi pekerjaan menjadi tidak efektif dan berdampak pada karyawan yang membuat mereka menjadi terbebani, sehingga karyawan memutuskan untuk berhenti bekerja.

Hasil penelitian-penelitian sebelumnya yaitu oleh Bagis, (2019), Ezeanyim dan Ufoaroh (2019), Kartika, (2019), Nabawi (2019), Syardiansah, *et al.*, (2020) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya setiap terjadi peningkatan kepuasan kerja maka akan terjadi kenaikan kinerja karyawan. Sedangkan Sutopo (2018) menunjukkan

hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya setiap kenaikan kepuasan kerja, maka akan menurunkan kinerja karyawan.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi (Ummah, 2017). Motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang atau keinginan untuk mencurahkan segala tenaga karena adanya suatu tujuan. Seperti yang diungkapkan oleh Mangkunegara (2017) motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif yang memperkuat motivasi untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada Taraphone Denpasar, fenomena menyangkut masalah motivasi diketahui pada indikator kebutuhan aktualisasi diri. Hal ini tercermin dari kurangnya *briefing* yang dilakukan oleh pimpinan sepanjang tahun 2020 yang mengakibatkan karyawan tidak bebas untuk mengembangkan kemampuan diri yang dimiliki. Karyawan pun terlihat kurang termotivasi untuk melakukan pekerjaan, dikarenakan bingung harus mendahulukan pekerjaan mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu.

Hasil penelitian-penelitian sebelumnya yaitu oleh Ummah (2017), Putri (2018), Rahman (2018) dan Aisyah dkk (2019) menemukan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya peningkatan motivasi akan membuat meningkatnya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian oleh Julianry, dkk (2017) yang menemukan bahwa

motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan motivasi tidak akan membuat perubahan kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Menurut Tarwaka (2017) beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat pekerjaan 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.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada Taraphone Denpasar, fenomena menyangkut masalah beban kerja diketahui pada indikator kemampuan bekerjasama. Karyawan beranggapan bahwa pekerjaan yang diberikan memiliki tingkat kesulitan lebih rumit, namun tidak dapat dikerjakan secara maksimal bersama rekan kerja lainnya. Hal ini membuat karyawan merasa terbebani, sehingga karyawan merasakan beratnya pekerjaan yang dilakukan, sehingga mengakibatkan penurunan kinerja dan karyawan menjadi acuh tak acuh terhadap pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan.

Hasil penelitian-penelitian sebelumnya yaitu oleh Tjiabrata (2017), Paramitadewi (2017), Lukito dan Alriani (2018) dan Rolos, dkk (2018) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya peningkatan beban kerja akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nabawi (2019) yang menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh

terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan beban kerja tidak akan memberikan perubahan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan dan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Taraphone Denpasar”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.2.1 Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Taraphone Denpasar?

1.2.2 Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Taraphone Denpasar?

1.2.3 Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Taraphone Denpasar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Taraphone Denpasar.

1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Taraphone Denpasar.

1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Taraphone Denpasar.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk pengembangan ilmu dan penambahan informasi di bidang ilmu pengetahuan manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan kepuasan kerja, motivasi, beban kerja dan kinerja karyawan

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi instansi, selain itu juga dapat memberikan gambaran bagi perusahaan dalam membuat strategi yang baik dan terarah untuk mengelola perusahaan di masa yang akan datang secara efektif dan efisien.

#### 2. Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bacaan perpustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Merupakan tambahan pengetahuan dari dunia praktis yang sangat berharga untuk dihubungkan dengan pengetahuan teoritis selama kuliah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Goal Setting Theory***

Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke pada tahun 1968 sebagai teori utama (*grand theory*). *Goal-Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal-Setting Theory* ini menjelaskan bahwa suatu individu menentukan tujuan atas perilakunya dimasa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku orang tersebut. *Goal-Setting Theory* juga menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan terhadap perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi (Lunerburg, 2017). Berdasarkan *Goal Setting Theory*, diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi, kesesuaian dalam penelitian ini dapat berupa kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

##### **2.1.2 Kinerja**

###### **1) Pengertian Kinerja**

Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh, akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu.

Kinerja merupakan tingkat produktivitas seorang karyawan, relatif pada rekan kerjanya, pada beberapa hasil dan perilaku yang terkait dengan tugas. Kinerja dipengaruhi oleh variabel yang terkait dengan pekerjaan meliputi *role-stress* dan konflik kerja / *non* kerja (Riani, 2017).

Kinerja karyawan adalah seberapa banyak para karyawan memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Srimulyani, 2017). Sedangkan Mangkunegara (2017) kinerja karyawan, adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat dijelaskan kinerja adalah hasil dari kegiatan yang dilakukan oleh karyawan setelah dibatasi oleh waktu dan tujuan. Kegiatan kerja tersebut harus dibatasi agar dapat diselesaikan sesuai target yang ditentukan, dan tidak menyimpang dari tujuan perusahaan. Selain itu, agar kegiatan kerja dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur, sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisiensi.

## 2) Fungsi Standar Kinerja

Menurut Abdullah (2018) standar kinerja beberapa memiliki fungsi antara lain yaitu:

- (1) Sebagai tolak ukur (*benchmark*) untuk menentukan keberhasilan dan ketidak berhasilan kinerja ternilai.

- (2) Memotivasi karyawan agar bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menjadi standar kinerja yang benar-benar dapat memotivasi karyawan perlu dikaitkan dengan *reward* atau imbalan dalam sistem kompensasi.
- (3) Memberikan arah pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai, baik kuantitas maupun kualitas.
- (4) Memberikan pedoman kepada karyawan berkenaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan guna mencapai standar kinerja yang ditetapkan.

### 3) Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang memiliki kinerja tinggi yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2017) adalah sebagai berikut:

- (1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
- (2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
- (3) Memiliki tujuan yang realistis.
- (4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- (5) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- (6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

### 4) Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi (2017) faktor yang memengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- (1) Faktor personal atau individual, meliputi unsur pengetahuan keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan.
- (2) Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan melalui pemberian insentif, bonus dan penghargaan.
- (3) Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- (4) Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- (5) Faktor komitmen pada organisasi, meliputi: tingkat *turnover* dan tingkat kehadiran/absensi.
- (6) Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

## 5) Indikator Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2017) indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

### (1) Kuantitas Kerja

Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja normal) dengan kemampuan sebenarnya.

(2) Kualitas Kerja

Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja.

(3) Pemanfaatan Waktu

Yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.

(4) Kerjasama

Keterlibatan seluruh karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi. Kerjasama antara karyawan dapat ditingkatkan apabila pimpinan mampu memotivasi karyawan dengan baik.

### **2.1.3 Kepuasan Kerja**

#### **1) Pengertian Kepuasan Kerja**

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu, setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya, ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada dirinya dan masing-masing individu. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Menurut Handoko (2017) kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap tugas atau pekerjaan yang telah dibebani. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah seharusnya mereka terima (Robbins, 2017).

Menurut Martoyo (2017), kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suatu keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan / organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Menurut Sunyoto (2017), kepuasan kerja/*job satisfaction* adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa “*job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work*” (kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami karyawan dalam bekerja.)

Hasibuan (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional karyawan terhadap pekerjaan dengan membandingkan jumlah hasil yang diterima dan jumlah yang seharusnya diterima. Kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan.

## 2) Jenis-Jenis Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2017) jenis-jenis kepuasan kerja yaitu:

### (1) Kepuasan kerja di dalam pekerjaan

Kepuasan kerja di dalam pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik.

### (2) Kepuasan kerja di luar pekerjaan

Kepuasan di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja pegawai yang dinikmati diluar pekerjaannya dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya.

### (3) Karyawan akan merasa puas apabila mendapatkan imbalan yang besar.

Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan merupakan kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang mencerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya.

## 3) Dampak Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2017) beberapa dampak yang disebabkan karena kepuasan kerja, antara lain:

### (1) Dampak terhadap produktivitas

Kepuasan kerja dalam organisasi menghasilkan kinerja yang baik karena dapat meningkatkan produktivitas seseorang. Jika kepuasan dan produktifitas digabungkan untuk sebuah organisasi secara keseluruhan, maka organisasi yang banyak memiliki pekerja yang puas cenderung lebih efektif daripada yang memiliki sedikit pekerja

yang tidak puas. Seseorang yang bahagia atau puas akan pekerjaannya akan menjadi pekerja yang produktif.

(2) Dampak terhadap kepuasan *stakeholder*

Kepuasan kerja seseorang dapat membuat kepuasan *stakeholder* meningkat. Karena pelayanan sangat tergantung pada bagaimana seseorang berurusan dengan *stakeholder*. Seseorang yang puas akan lebih bersahabat, ramah, dan responsive dalam menghargai *stakeholder*.

(3) Dampak terhadap kepuasan hidup

Kepuasan kerja memiliki korelasi positif cukup kuat dengan kepuasan hidup secara keseluruhan seseorang. Tampaknya bagaimana seseorang merasa dan/ atau berpikir tentang suatu pekerjaan seseorang cenderung untuk memengaruhi bagaimana kita merasa dan/ atau berpikir lebih luas.

(4) Dampak terhadap absensi

Ketidakpuasan seseorang dalam bekerja dapat diungkapkan dalam sejumlah cara, misalnya yaitu mengeluh, tidak disiplin, sering membolos, menjadi tidak patuh, mencuri properti organisasi, atau menghindari sebagian tanggungjawab kerja mereka.

(5) Dampak terhadap turnover

Dampak dari tingginya ketidakpuasan seseorang pada organisasi bisa dengan cara keluar atau meninggalkan organisasi. Keluar dari organisasi besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan.

#### 4) Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup, karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan di tempat kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada dasarnya dapat menjadi dua bagian. Pertama, faktor intrinsik atau faktor yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri seperti harapan dan kebutuhan individu tersebut. Kedua, faktor ekstrinsik, yaitu faktor yang berasal dari luar diri karyawan antara lain kebijakan perusahaan, kondisi fisik lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya. Ada 4 (empat) faktor yang kondusif bagi tingkat kepuasan kerja karyawan yang tinggi dan hal tersebut dikemukakan oleh Robbins (2017) yaitu:

(1) Pekerjaan yang secara mental menantang

Orang lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang beragam. Tingkat kesulitan dalam menyelesaikan tugas dan beragamnya jenis tugas membuat karyawan secara mental tertantang untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

(2) Imbalan yang wajar

Karyawan menginginkan sistem penggajian yang mereka anggap tidak ambigu, dan sejalan dengan harapan mereka. Bila pembayaran itu kelihatan adil berdasarkan pada permintaan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pembayaran masyarakat, dan kepuasan mungkin dihasilkan. Karyawan akan puas jika imbalan yang diberikan relatif adil dan cukup besar.

(3) Kondisi lingkungan kerja yang mendukung

Karyawan merasa prihatin dengan kondisi lingkungan kerja mereka jika menyangkut masalah kenyamanan pribadi maupun masalah kemudahan untuk dapat bekerja dengan baik. selain hal tersebut kondisi lingkungan kerja yang berhubungan antara atasan dan bawahan dan sesama rekan kerja.

(4) Rekan kerja yang suportif

Dari bekerja orang mendapatkan lebih dari sekedar uang atau prestasi-prestasi yang berwujud. Bagi sebagian karyawan kerja juga dapat mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidak heran jika seorang karyawan memiliki rekan kerja yang suportif dan bersahabat dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting untuk diselidiki karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan karyawan, perusahaan atau organisasi dan masyarakat. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain 4 (empat) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja terdapat beberapa faktor menurut Sutrisno (2017) faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja seseorang, adalah sebagai berikut:

- (1) Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- (2) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
- (3) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan

waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.

### 5) Indikator Kepuasan Kerja

Adapun indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2017) yakni:

- (1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), yaitu merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan.
- (2) Gaji/ Upah (*pay*), yaitu merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah upah/ uang yang diterima karyawan menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak.
- (3) Promosi (*promotion*), yaitu kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam karyawan sehingga menciptakan kepuasan.
- (4) Pengawasan (*supervision*), yaitu merupakan pengawasan yang dilakukan secara langsung atau pemeriksaan mendadak oleh atasan terhadap bawahan pada saat kegiatan sedang dilakukan. Pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan.
- (5) Rekan kerja (*workers*), yaitu rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja,

terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu.

#### **2.1.4 Motivasi**

##### **1) Pengertian Motivasi**

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Motivasi merupakan sesuatu yang mendorong orang untuk berbuat sesuatu (Sutrisno, 2017). Menurut Robbins (2017) motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seseorang individu untuk mencapai tujuan.

Mangkunegara (2017) menyatakan motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja.

Berdasarkan pengertian di atas, maka motivasi merupakan respon karyawan terhadap sejumlah pernyataan mengenai keseluruhan usaha yang timbul dari dalam diri karyawan agar tumbuh dorongan untuk bekerja dan tujuan yang dikehendaki oleh karyawan tercapai.

##### **2) Tujuan Motivasi**

Menurut Sunyoto (2017) tujuan dari motivasi antara lain:

- (1) Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan
- (2) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- (3) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan

- (4) Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan
- (5) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- (6) Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan.

### 3) Jenis – Jenis Motivasi

Menurut Hasibuan (2017) jenis motivasi yang digunakan antara lain:

#### (1) Motivasi Positif (*intensif positif*)

Dalam motivasi positif pimpinan memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar, dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat.

#### (2) Motivasi Negatif

Dalam motivasi negatif, pimpinan memotivasi dengan memberikan hukuman bagi mereka yang bekerja dibawah standar yang ditentukan. Dengan motivasi negatif semangat bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu yang panjang dapat berakibat kurang baik.

### 4) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Sayuti (2017), menyebutkan motivasi seseorang di dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

#### (1) Faktor internal terdiri dari:

##### a. Kematangan Pribadi

Orang yang bersifat egois dan kemanja-manjaan biasanya akan kurang peka dalam menerima motivasi yang diberikan sehingga agak sulit untuk dapat bekerjasama dalam membuat motivasi. Oleh sebab itu kebiasaan yang dibawanya sejak kecil, nilai yang

dianut dan sikap bawaan seseorang sangat mempengaruhi motivasinya.

b. Tingkat Pendidikan

Seorang karyawan yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya akan lebih termotivasi karena sudah mempunyai wawasan yang lebih luas dibandingkan dengan karyawan yang lebih rendah tingkat pendidikannya.

c. Keinginan dan Harapan Pribadi

Seseorang mau bekerja keras bila ada harapan pribadi yang hendak diwujudkan menjadi kenyataan.

d. Kebutuhan

Kebutuhan biasanya berbanding sejajar dengan motivasi, semakin besar kebutuhan seseorang untuk dipenuhi, maka semakin besar pula motivasi yang karyawan tersebut untuk bekerja keras.

e. Kelelahan dan Kebosanan

Faktor kelelahan dan kebosanan mempengaruhi gairah dan semangat kerja yang pada gilirannya juga akan mempengaruhi motivasi.

f. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mempunyai korelasi yang kuat kepada motivasi seseorang. Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan mempunyai motivasi yang tinggi terhadap pekerjaannya.

(2) Faktor eksternal terdiri dari:

a. Kondisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan

yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan pekerjaan meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara karyawan.

b. Kompensasi yang Memadai

Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk memberikan dorongan kepada para karyawan untuk bekerja secara baik

### 5) Indikator Motivasi

Menurut Handoko (2017), indikator motivasi adalah sebagai berikut:

(1) Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan fisiologis merupakan hirarki kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk dapat hidup seperti makan, minum, perumahan, oksigen, tidur dan sebagainya

(2) Kebutuhan Rasa Aman

Apabila kebutuhan fisiologis relatif sudah terpuaskan, maka muncul kebutuhan yang kedua yaitu kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan akan rasa aman ini meliputi keamanan akan perlindungan dari bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya dan jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja.

(3) Kebutuhan Sosial

Jika kebutuhan fisiologis dan rasa aman telah terpuaskan secara minimal, maka akan muncul kebutuhan sosial, yaitu kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain. Dalam organisasi akan berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak dan supervisi yang baik.

(4) **Kebutuhan Penghargaan**

Kebutuhan ini meliputi kebutuhan keinginan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektifitas kerja seseorang.

(5) **Kebutuhan Aktualisasi diri**

Aktualisasi diri merupakan hirarki kebutuhan dari Maslow yang paling tinggi. Aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan potensi yang sesungguhnya dari seseorang. Kebutuhan untuk menunjukkan kemampuan, keahlian dan potensi yang dimiliki seseorang. Malahan kebutuhan akan aktualisasi diri ada kecenderungan potensinya yang meningkat karena orang mengaktualisasikan perilakunya. Seseorang yang didominasi oleh kebutuhan akan aktualisasi diri senang akan tugas-tugas yang menantang kemampuan dan keahliannya.

### **2.1.5 Beban Kerja**

#### **1) Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus di perhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Setiap pekerjaan yang dilakukan seseorang merupakan beban kerja baginya, beban-beban tersebut tergantung bagaimana orang tersebut bekerja. Dari sudut pandang ergonomi setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut (Munandar, 2017).

Menurut Tarwaka (2017) beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan

tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat pekerjaan 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*. Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu (Irwandy, 2017). Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang karyawan menderita gangguan atau penyakit akibat kerja.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dijelaskan beban kerja merupakan semua tanggungjawab dan tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan dalam melakukan fungsinya dalam suatu organisasi.

## 2) Pengukuran Beban Kerja

Pengukuran beban kerja dapat dilakukan dalam berbagai prosedur, namun Muskamal (2017) telah menggolongkan secara garis besar ada dua kategori pengukuran beban kerja. Dua kategori tersebut yaitu:

- (1) Pengukuran subjektif, yakni pengukuran yang didasarkan kepada penilaian dan pelaporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang dirasakannya dalam menyelesaikan suatu tugas. Pengukuran jenis ini pada umumnya menggunakan skala penilaian (*rating scale*).
- (2) Pengukuran kinerja, yaitu pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek-aspek perilaku/ aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. Salah satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran

kinerja dengan menggunakan waktu merupakan suatu metode untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja yang telah ditentukan serta dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu.

- (3) Pengukuran fisiologis, yaitu pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisiologis pekerja sewaktu menyelesaikan suatu tugas/ pekerjaan tertentu.

### **3) Manfaat Pengukuran Beban Kerja**

Menteri Dalam Negeri dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah dalam Muskamal (2017) menjelaskan bahwa dilakukannya pengukuran beban kerja memberikan beberapa manfaat kepada organisasi, yakni:

- (1) Penataan/ penyempurnaan struktur organisasi.
- (2) Penilaian prestasi kerja jabatan dan prestasi kerja unit.
- (3) Bahan penyempurnaan sistem dan prosedur kerja.
- (4) Sarana peningkatan kinerja kelembagaan.
- (5) Penyusunan standar beban kerja jabatan/ kelembagaan, penyusunan daftar susunan pegawai atau bahan penetapan eselonisasi jabatan struktural.
- (6) Penyusunan rencana kebutuhan pegawai secara riil sesuai dengan beban kerja organisasi.
- (7) Program mutasi pegawai dari unit yang berlebihan ke unit yang kekurangan.
- (8) Program promosi pegawai.

- (9) Reward and punishment terhadap unit atau pejabat.
- (10) Bahan penyempurnaan program diklat.
- (11) Bahan penetapan kebijakan bagi pimpinan dalam rangka peningkatan pendayagunaan sumber daya manusia.
- (12) Beban kerja memberikan beberapa keuntungan bagi organisasi.

#### 4) Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Faktor yang mempengaruhi beban kerja dalam penelitian Soleman (2017) adalah sebagai berikut:

##### (1) Faktor Eksternal:

- a. Tugas, meliputi tugas bersifat seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.
- b. Organisasi kerja meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, *shift* kerja, sistem kerja dan sebagainya.
- c. Lingkungan kerja, ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja miniawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

##### (2) Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

Menurut Soleman (2017) melakukan penelitian terhadap sejumlah orang yang dihadapkan pada kondisi-kondisi yang tidak menyenangkan dalam pekerjaannya. Kondisi-kondisi itu berupa suara bising, kejutan listrik, hambatan-hambatan dalam pekerjaan, birokrasi dan tugas-tugas yang diberikan. Diperoleh hasil bahwa orang-orang dalam penelitian tersebut menjadi kurang efektif dalam menjalankan tugas-tugas yang membutuhkan ketelitian dan konsentrasi, toleransi terhadap frustrasi dan kemampuan untuk mengamati gangguan persepsi. Mereka menunjukkan penurunan kepekaan terhadap orang lain dan bertambahnya perilaku agresif.

Faktor penekan diatas dikelompokkan dalam faktor-faktor situasioanl dan faktor diri pekerja. Faktor situasional terdiri dari lingkungan fisik dan lingkungan psikis.

#### (1) Faktor Lingkungan Fisik

- a. Rancangan ruang kerja (*Work space design*), meliputi kesesuaian pengaturan susunan kursi, meja dan fasilitas kantor lainnya. Hal ini berpengaruh terhadap kenyamanan dan tampilan kerja karyawan.
- b. Rancangan pekerjaan (termasuk peralatan dan prosedur kerja), meliputi peralatan kerja dan prosedur atau metode kerja. Peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya, akan mempengaruhi kesehatan dan hasil kerja.
- c. Kondisi fisik lingkungan kerja (kebisingan, ventilasi, penerangan). Penerangan, ventilasi dan kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan dalam bekerja.

Tingkat *visual privacy* serta *acoustical privacy*. Pekerjaan-pekerjaan tertentu membutuhkan tempat kerja yang dapat memberikan *privacy* bagi karyawannya. *Privacy* diartikan sebagai keleluasaan pribadi terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya dari kelompoknya. *Visual privacy* berhubungan dengan faktor penglihatan, sedangkan *acoustical privacy* berhubungan dengan pendengaran. Biasanya *acoustical privacy* lebih besar pengaruhnya dari pada *visual privacy*.

### 5) Indikator Beban Kerja

Pada penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator dikemukakan oleh Putra (2017), antara lain:

#### (1) 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.

#### (2) Target Yang Harus Dicapai

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

#### (3) Ketepatan Waktu

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran atau dasar).

#### (4) Kemampuan Bekerjasama

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai ruang lingkup sosial pekerjaannya, misalnya kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan

yang memiliki tingkat kesulitan lebih rumit bersama rekan kerja agar dapat diselesaikan secara maksimal.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Pada penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tentang pengaruh kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Taraphone Denpasar. Adapun penelitian yang dilakukan seperti dibawah ini:

### 2.2.1 Julianry, dkk (2017)

Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Serta Kinerja Organisasi. Teknik analisis yang digunakan adalah uji reliabilitas, analisis deskriptif dan analisis Structural Equation Model (SEM). Hasil dari penelitian ini menyatakan pelatihan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2017. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

### 2.2.2 Ummah (2017)

Melakukan penelitian dengan judul Analisis Hubungan Pengalaman Kerja Motivasi dan Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas data, serta uji koefisien korelasi spearman rank. Hasil penelitian ini menyatakan pengalaman kerja berhubungan negatif dan tidak signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan, motivasi kerja berhubungan positif dan signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan, dan latar belakang Pendidikan berhubungan positif dan tidak signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2017. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

### 2.2.3 Tjiabrata (2017)

Melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado. Metode analisis dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tehnik analisis regresi

linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2017. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

#### 2.2.4 Paramitadewi (2017)

Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. Jumlah sampel sebanyak 76 orang, dengan menggunakan metode probability sampling. Teknik analisis data yang diterapkan adalah regresi linear berganda. Hasil analisis menjawab bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya

dilakukan pada tahun 2017. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

#### 2.2.5 Lukito dan Alriani (2018)

Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang. Populasi penelitian ini ialah karyawan PT. Sinarmas Distribusi Nusantara yang berjumlah 50 orang karyawan. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian hipotesis membuktikan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, pengujian hipotesis membuktikan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan pengujian hipotesis membuktikan stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

#### 2.2.6 Putri (2018)

Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Lembaga Kesehatan Cuma-Cuma Dompot Dhuafa (LKC DD). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh pengembangan karir dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Lembaga Kesehatan Cuma-Cuma Dompot Dhuafa (LKC DD).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

#### 2.2.7 Rolos dkk (2018)

Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini dilakukan pada PT Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota dengan populasi sebanyak 60 orang karyawan dan sampel sebanyak 52 orang karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

#### 2.2.8 Rahman (2018)

Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Motivasi, Latar Belakang Pendidikan, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan motivasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, latar belakang pendidikan dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

### 2.2.9 Sutopo (2018)

Melakukan penelitian dengan objek penelitian yaitu partisipasi anggaran, komitmen organisasi, kepuasan kerja, *job relevant information*, budaya organisasi dan *locus of control* terhadap kinerja karyawan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah partisipasi anggaran, komitmen organisasi, kepuasan kerja, *job relevant information*, budaya organisasi dan *locus of control* dengan variabel independen yaitu kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

### 2.2.10 Aisyah dkk (2019)

Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Air Minum Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian

ini menyatakan pengembangan karir dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2019. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

#### 2.2.11 Bagis (2019)

Melakukan penelitian dengan objek penelitian yaitu disiplin kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah disiplin kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan variabel independen yaitu kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja

karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2019. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian yang berbeda.

#### 2.2.12 Ezeanyim dan Ufoaroh (2019)

Melakukan penelitian dengan objek penelitian yaitu *job satisfaction on employee performance*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dengan variabel independen yaitu kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier antara kepuasan kerja dengan proksi kinerja karyawan yaitu moral karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2019. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Taraphone Denpasar.

#### 2.2.13 Kartika (2019)

Melakukan penelitian dengan objek penelitian yaitu kepuasan kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan stress

kerja dengan variabel independen yaitu kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kepuasan kerja dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2019. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian yang berbeda.

#### 2.2.14 Nabawi (2019)

Melakukan penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Pada penelitian ini populasi dan sampelnya adalah seluruh Karyawan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang yang berjumlah 81 orang. Data dianalisa menggunakan rumus regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama dapat dilihat pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2022, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun. Kedua, dapat dilihat pada lokasi penelitian yang berbeda.

#### 2.2.15 Wiradirga (2019)

Melakukan penelitian dengan objek penelitian yaitu kepuasan kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, stres kerja dan lingkungan kerja dengan variabel independen yaitu kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara simultan dan parsial terdapat pengaruh signifikan variabel kepuasan kerja, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja kerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada tahun penelitian, dan lokasi penelitian yang berbeda.