

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam suatu perusahaan, yang mana sumber daya tersebut tidak dapat diperkirakan kekuatannya karena memiliki cipta dan karya seperti bakat, tenaga, dan kreatifitas dalam sebuah organisasi. Manusia merupakan asset utama dalam organisasi sehingga sumber daya manusia (SDM) harus di kelola dan dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi (Rolos,dkk 2018). Mengatur karyawan memiliki tingkat kesulitan dan kompleksitas tertentu, karena karyawan mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen, yang membedakan yang satu dengan yang lainnya. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah organisasi menurut (Desseler 2015:3). manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karywan sehingga mampu memberikan orang-orang yang tepat bagi organisasi. Walau dalam berbagai hal sudah sangat memadai, namun tanpa adanya sumber daya manusia di dalamnya sebuah organisasi tersebut tidak akan berjalan.

Setiawati (2015) menyatakan bahwa kinerja merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi atau instasi karyawan, yang merupakan asset terpenting dalam suatu instansi harus dikelola kinerjanya. Menurut Setiawati (2015) kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperhatikan atau kemampuan kerja yang dimiliki

seorang tenaga kerja. Kusumaningrum,dkk (2016) menyatakan bahwa pengaruh kinerja sangat besar dalam berkembangnya sebuah perusahaan, suatu perusahaan dikatakan berkinerja baik, jika perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut dengan kesesuaian antara beban kerja yang diberikan kepada suatu individu dengan kemampuan yang dimiliki oleh individu tersebut.

Faktor yang sangat mempengaruhi tercapainya keberhasilan dalam sebuah organisasi adalah kinerja karyawan. Menurut Mulyadi (2015:63) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pekerja atau karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka, kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menuntut *standard* an kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Beban kerja merupakan faktor ekstrinsik individu yang menjadi salah satu sumber munculnya permasalahan kinerja, karena beban kerja yang dihadapinya terlalu tinggi (Setiawan, 2016). Kondisi ini menuntut karyawan untuk memberikan energi yang lebih besar dari biasanya dalam menyelesaikan pekerjaannya, tidak semua karyawan memiliki tingkat ketahanan terhadap tekanan dari beban kerja yang sama, tetapi semua tergantung pada masing-masing individualnya, tugas-tugas tersebut akan selesai dengan baik atau tidak tergantung bagaimana seseorang menghayati beban kerja yang dirasakannya (Setiawan, 2016). Menurut Nainggolan (2018) menyatakan bahwa beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk

standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi, pertama beban kerja sesuai standar, kedua beban kerja yang diatas standar, ketiga beban kerja yang dibawah standar (Nainggolan, 2018). Berdasarkan jumlah output atau hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh setiap karyawan, dapat diketahui berapa jumlah karyawan yang sesungguhnya diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai target, hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu pengukuran beban kerja, sehingga karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya menurut penjelasan (Nainggolan, 2018). Menurut Arfani dan Lutrlean (2018) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serupa dengan hasil penelitian Anastasya (2018) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, manajemen sumber daya manusia harus dapat mengetahui karakteristik individu masing-masing karyawan guna memberikan dorongan kepada karyawan dalam bekerja maka akan semakin terpacu untuk meningkatkan kontribusi dan kinerjanya kepada perusahaan. Menurut Ananda dan Sunuharyo (2018) Karyawan yang memiliki keinginan yang kuat untuk berkembang dan maju merupakan salah satu dari orang yang memahami tanggungjawab yang diberikan kepadanya, mengetahui berbagai tugas yang dilakukan, mendapatkan informasi dan pengetahuan akan hasil kerja yang didapatkan, serta mengetahui manfaat yang diperoleh dari pekerjaan yang dilakukan. Menurut Sridadi (2018) yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian Hidayat dan Covarina (2017) menyatakan bahwa karakteristik

berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sama dengan Imban, dkk (2017) juga menyatakan yang sama bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Furama Hotel Legian yang beralamat di jalan Arjuna No.88X Legian, Kuta, Kabupaten Badung, Bali merupakan hotel yang di kelola oleh *management* dari Negara Singapore yang bernama Furama Hotel Singapore (FHI). Furama Hotel sendiri memiliki jumlah kamar sebanyak 116 kamar yang terdiri dari lima tipe kamar yaitu, *studio room*, *one bed room*, *two bed room*, *three bed room & pent house room*. Furama Hotel itu sendiri didedikasikan untuk hotel keluarga, yang dimana didukung oleh adanya wahana kolam berenang dan tempat permainan anak.

Berdasarkan hasil observasi diperoleh data jumlah wisatawan yang menginap di Furama Hotel Legian:

Tabel 1.1
Data jumlah pengunjung yang menginap di Furama Hotel
Legian periode tahun 2016 sampai tahun 2019

No	Deskripsi	Tahun			
		2016	2017	2018	2019
1	Anak - anak	35,102	34,133	40,011	37,210
2	Dewasa	39,035	40,797	49,823	43,747
3	Total	74,137	74,910	89,839	80,957
4	Pertumbuhan pengunjung		793	14,904	(8,877)
5	Presentase		1.06%	16.59%	-10.97%

Sumber : Furama Hotel (2020)

Berdasarkan data Tabel 1.1 menunjukan bahwa kunjungan wisatawan ke Furama Hotel Legian mengalami kenaikan dari tahun 2016 ke tahun 2017 sebesar 1,06%, dan kenaikan persentase pengunjung juga terjadi pada tahun 2018 sebesar 16,59%. Namun pada tahun 2019 terjadi penurunan kunjungan

wisatawan sebesar -10,97%. Hal ini menyebabkan masalah pada kualitas kinerja karyawan pada Furama Hotel Legian, dimana hal ini pula yang membuat atasan membebankan karyawan untuk memperbaiki kinerjanya, dimana kondisi ini menjadi sebuah fenomena yang mengakibatkan beban kerja dan karakteristik individu tidak sepenuhnya mampu mendorong kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan kepada karyawan dan manajer Furama Hotel Legian menyatakan bahwa, jika kunjungan wisatawan di Furama Hotel Legian semakin menurun maka manajemen akan meningkatkan kualitas terhadap karyawan dalam kinerja untuk meningkatkan jumlah pengunjung dan meningkatkan pelayanan kepada tamu. Maka dari itu, suatu manajemen diharapkan tidak memberikan beban kerja berlebih kepada karyawan, tetapi memperbaiki standar dan kualitas kinerja dari karyawannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Beban Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada Furama Hotel Legian”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusahan masalah sebagai berikut

- 1) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Furama Hotel Legian ?
- 2) Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Furama Hotel Legian ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut

- 1) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Furama Hotel Legian
- 2) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik terhadap kinerja karyawan pada Furama Hotel Legian.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari tahapan dan hasil penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai penyaluran dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia dan teori tentang pengaruh beban kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan dalam dunia perusahaan.

2) Manfaat Praktis

Bagi Fakultas Ekonomi, Universitas Mahasaraswati Denpasar, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan bacaan serta referensi bagi mahasiswa yang akan berhubungan dengan beban kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan. Dan juga, bagi perusahaan hotel, hasil dari penelitian ini kirannya mampu memberikan informasi lebih yang dapat di perhitungkan bagi manajemen dari Furama Hotel Legian dan juga menjadi sebuah acuan dan manfaat terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Furama Hotel Legian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori

2.1.1 *Path-Goal Leadership Theory*

Path-Goal Leadership Theory adalah teori pendukung dalam penelitian ini. *Path-Goal Leadership Theory* adalah teori kepemimpinan yang dikembangkan oleh House (1970) yang menyatakan bahwa terdapat dua variabel kontijensi yang menghubungkan perilaku kepemimpinan dengan hasil berupa kepuasan kerja dan kinerja organisasi yaitu variabel-variabel yang berada diluar lingkungan karyawan (struktur tugas, sistem otoritas formal dan kelompok kerja) serta variabel yang merupakan bagian dari karakteristik personal karyawan (locus of control, pengalaman dan kemampuan yang dimiliki (Robbins dan Judge, 2009). Salah satu pendekatan kepemimpinan yang paling dihargai pada saat ini adalah *path-goal leadership theory* (Robbins dan Cenzo, 1998).

Dasar dari teori ini adalah bahwa merupakan tugas pemimpin untuk membantu anggotanya dalam mencapai tujuan mereka dan untuk memberi arah dan dukungan atau keduanya yang dibutuhkan untuk menjamin tujuan mereka sesuai dengan tujuan kelompok atau organisasi secara keseluruhan (Darmaji, dkk 2013). *Path-goal leadership theory* adalah suatu teori dimana suatu pekerjaan pemimpin untuk membantu pengikutnya dalam mencapai sasaran dan mempersiapkan kebutuhan arahan dan dukungan. Gomez, dkk (2005) mengatakan, bahwa *path-goal leadership theory* fokus kepada bagaimana para pemimpin mempengaruhi persepsi bawahan terhadap

sasaran kerja yang mengarah kepada pencapaian sasaran tersebut. Hal yang utama di dalam teori ini adalah bahwa pekerjaan pemimpin membantu para pengikutnya mencapai sasaran dan mempengaruhi pengikutnya untuk memastikan bahwa sasaran mereka konsisten dengan keseluruhan tujuan dari suatu kelompok atau suatu organisasi.

Path-goal leadership theory berdasarkan teori pengharapan (*expectancy theory*) menjelaskan bagaimana sikap dan perilaku individu dipengaruhi oleh hubungan antara usaha dan prestasi (*path-goal*) dengan valensi dari hasil (*goal attractiveness*). Individu akan memperoleh kepuasan dan produktif ketika melihat adanya hubungan kuat antara usaha dan prestasi yang mereka lakukan dengan hasil yang mereka capai dengan nilai tinggi. *Path-goal leadership theory* juga mengatakan bahwa pimpinan yang paling efektif adalah mereka yang membantu bawahan mengikuti cara untuk mencapai hasil yang bernilai tinggi. *Path-goal leadership theory* paling tepat dideskripsikan sebagai suatu proses pemimpin memilih suatu gaya kepemimpinan tertentu berdasarkan kebutuhan pekerja dan lingkungan kerja, sehingga pemimpin dapat membawa pekerja menuju tujuan yang diharapkan (North, 2013).

Darmaji,dkk (2013), mengatakan, model *path-goal* menganjurkan bahwa kepemimpinan terdiri dari dua fungsi dasar yaitu :

- a) Memberi kejelasan alur, maksudnya seorang pemimpin harus mampu membantu bawahannya dalam memahami bagaimana cara kerja yang diperlukan di dalam menyelesaikan tugasnya.

- b) Meningkatkan jumlah hasil (reward), bawahannya dengan memberi dukungan dan perhatian terhadap kebutuhan pribadi mereka.

George dan Jones (2002) mengidentifikasi empat tipe dari perilaku model path-goal yang dapat memberikan motivasi bawahannya, yaitu :

- a) Kepemimpinan pengarah (directive leadership) Pemimpin memberitahukan kepada bawahan apa yang diharapkan dari mereka, memberitahukan jadwal kerja yang harus disesuaikan dan standar kerja, serta memberikan bimbingan/arahan secara spesifik tentang cara-cara menyelesaikan tugas tersebut, termasuk di dalamnya aspek perencanaan, organisasi, koordinasi dan pengawasan.
- b) Kepemimpinan pendukung (supportive leadership) Pemimpin bersifat ramah dan menunjukkan kepedulian akan kebutuhan bawahan. Ia juga memperlakukan semua bawahan sama dan menunjukkan tentang keberadaan mereka, status, dan kebutuhan-kebutuhan pribadi, sebagai usaha untuk mengembangkan hubungan interpersonal yang menyenangkan di antara anggota kelompok. Kepemimpinan pendukung (*supportive*) memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja bawahan pada saat mereka sedang mengalami frustrasi dan kekecewaan.
- c) Kepemimpinan partisipatif (participative leadership) Pemimpin partisipatif berkonsultasi dengan bawahan dan menggunakan saran-saran dan ide mereka sebelum mengambil suatu keputusan. Kepemimpinan partisipatif dapat meningkatkan motivasi kerja bawahan.

d) Kepemimpinan berorientasi prestasi (achievement oriented leadership)

Gaya kepemimpinan dimana pemimpin menetapkan tujuan yang menantang dan mengharapkan bawahan untuk berprestasi semaksimal mungkin serta terus menerus mencari pengembangan prestasi dalam proses pencapaian tujuan tersebut.

2.1.2 Beban Kerja

1) Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja menurut Tarwaka (2015). Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus di perhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan (Tarwaka, 2015). Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hak tersebut tidak menjadi suatu beban, tetapi jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja (Rolos,dkk, 2018)

Beban kerja adalah beban yang ditanggung tenaga kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaannya ditunjukan oleh Tarwaka (2015). Beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu menurut (Meilinda, 2017)

Tarwaka (2015), Menyatakan bahwa beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya (Meilinda, 2017).

Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerja dalam jangka waktu tertentu (Herdyana, 2019). Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Menurut kesimpulan Rolos, dkk. (2018) menyebutkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan keahlian dan harus dikerjakan dalam jangka waktu tertentu dalam bentuk fisik ataupun psikis. Sedangkan menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja menurut Setiawati (2015), jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang atau sekelompok oleh periode tertentu. Lebih lanjut dikemukakan pula bahwa, beban kerja merupakan suatu hal atau sebuah tehnik manajmen untuk mendapatkan sebuah informasi jabatan,

melalui sebuah proses dalam pengajian dan penelitian yang dilakukan secara analisi.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang di berikan kepadanya yang mana, dalam kemampuan yang memiliki mampu menyesuaikan diri dengan tugas yang akan diberikan serta waktu atau batasan waktu yang diberikan oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya.

2) Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini indicator beban kerja yang digunakan menggunakan dalam penelitian yang telah di lakukan oleh Rolos, dkk. (2018) yang meliputi antara lain:

a) Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya mengenai pekerjaannya, misalnya peranan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

b) Kondisi Pekerjaan

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

c) Penggunaan Waktu Kerja

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

3) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Menurut Melinda (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain:

a) Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja seperti:

(1) Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sasaran kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatih atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.

(2) Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengubahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang

(3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis. Ketiga aspek ini disebut wring stressor.

b) Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat

ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan keinginan dan kepuasan).

2.1.3 Karakteristik Individu

1) Pengertian karakteristik individu

Menurut Setiawati (2015), Karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja. Sedangkan menurut Hidayat dan Cavorina (2017) mendefinisikan karakteristik individu adalah kepribadian, persepsi, sikap, kemampuan, pengalaman, kepercayaan, pengharapan, dan kebutuhan. Menurut Ananda dan Sunuharyo (2018) karakteristik perorangan (*individual characteristics*) adalah minat, sikap, dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang kedalam situasi kerja.

Dari beberapa pendapat dan teori para ahli di atas, karakteristik individu adalah karakter – karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya, dalam penelitian ini dilihat dari kemampuan, karakteristik biologis, pembelajaran, sikap, kepribadian, persepsi dan nilai.

2) Faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Individu

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi karakteristik individu menurut Santosa (2018) antara lain :

a) Umur

Hubungan kinerja sangat erat kaitannya dengan umur, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia.

b) Masa kerja

Berkaitan erat dengan pengalaman kerja, pengalaman kerja yang dimiliki seseorang dalam suatu organisasi tentu berbeda-beda. Masa kerja yang lama juga akan membentuk kinerja yang efektif karena berbagai kendala yang muncul dapat dikendalikan berdasarkan pengalamannya.

c) Tingkat pendidikan

Adalah indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Tingkat pendidikan merupakan sesuatu yang berkelanjutan sejak seseorang memasuki sekolah dasar sampai perguruan tinggi.

d) Kemampuan

Kemampuan biasanya berkaitan sekali dengan perbedaan karakteristik individu. Kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

Berdasarkan pendapat di atas yang sudah dijelaskan maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah proses psikologis yang mempengaruhi individu yang mencakup usia, tingkat, pendidikan masa kerja, kemampuan, nilai bakat dan minat pribadi.

3) Indikator Karakteristik Individu

Menurut Hearia (2018) terdapat 4 indikator karakteristik individu, yaitu:

- a) Sikap. Sikap individu berasal dari hal-hal atau akibat-akibat yang berhubungan dengan perasaannya, seperti, senang atau suka terhadap suatu hal, baik yang berwujud maupun abstrak baik benda hidup ataupun benda mati.
- b) Minat. Minat merupakan keinginan dan kecenderungan seseorang untuk melakukan perilaku dan untuk berkembang dan maju dalam beraktifitas.
- c) Nilai. Nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.
- d) Kemampuan. Kemampuan adalah kapasitas seseorang pegawai dalam melakukan dan menyelesaikan tugas dan pekerjaannya baik secara mental maupun fisik.

2.1.4 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2015), kinerja karyawan merupakan capaian kerja oleh karyawan baik kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan, menurut Sandy, (2015:11) kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Sandy (2015:12) Pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Sedangkan, Menurut Hasibuan (2016) kinerja diungkapkan sebagai hasil yang telah dicapai dalam menjalankan tugasnya melalui kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat dikatakan kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan atau perilaku nyata yang ditampilkan dari sejumlah upaya baik dari segi kualitas maupun kuantitas pekerjaan yang dapat dipertanggung jawab sesuai perannya didalam organisasi atau perusahaan yang disertai dengan kemampuan, kecakapan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan.

2) Indikator Kinerja Karyawan

Untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator menurut Kasmir (2016:208) mengenai kriteria kinerja yakni:

a) Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang. Dengan kata lain kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Biasanya untuk pekerjaan tertentu sudah ditentukan kuantitas yang dicapai. Pencapaian kuantitas yang

diharapkan adalah jumlah sayang sesuai dengan target atau melebihi dari target yang telah ditetapkan.

b) Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan kegiatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerja juga rendah. Dalam praktiknya kualitas suatu pekerjaan dapat dilihat dalam nilai tertentu.

c) Ketepatan waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi (misalnya 30 menit). Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut, maka dapat dianggap kinerjanya kurang baik, demikian pula sebaliknya. Dalam arti yang lebih luas ketepatan waktu merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai dengan batas waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk jenis pekerjaan tertentu makin cepat suatu pekerjaan terselesaikan, makin baik kinerjanya demikian pula sebaliknya makin lambat penyelesaiannya suatu pekerjaan, maka kinerjanya menjadi kurang baik.

3) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Mangkunegara (2016;67) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

a) Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*abilty*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in pleace, the man on the right job*).

b) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan dari pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Sikap mental merupakan mental yang mendorong diri seorang pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kinerja yang maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siapsecara psikofisik (sifat secara mental,fisik,tujuan, dan situasi), artinya seorang pegawai harus siap mental maupun secara fisik dan memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, Mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun referensi penelitian terdahulu yaitu digunakan dalam penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

- 1) Indah Yunia Kasumaningrum (2016) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Perawat Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan (Jember Klinik). Dalam penelitian terdahulu metode yang digunakan adalah analisis jalur (Path analysis) dan metode analisis data yang digunakan adalah uji instrument, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas beban kerja dan karakteristik individu dan variabel terkait kinerja. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda. Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja dan karakteristik individu berpengaruh positif signifikan terhadap burnout dan kinerja perawat serta burnout berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja perawat.
- 2) Fert Setiawati (2015) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pada PT Maybank Indonesia Tbk Cabang Pusat Samarinda”. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah teknik sampling dan sensus. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji F dan uji T. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas beban kerja dan karakteristik individu dan variabel terikat kinerja karyawan.

Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda. Hasil dari penelitian ini yaitu beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan karakteristik individu memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

- 3) Veni Kenanganan Wangi, Eloh Bahiroh, Ali Imbron (2020). Dalam penelitian yang berjudul “Dampak Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Arwana Citra Mulia Tbk”. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji normalitas dan uji linieritas. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas beban kerja dan variabel terkait kinerja karyawan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda dan variabel bebas yang berbeda dampak kesehatan, keselamatan kerja dan lingkungan fisik. Hasil dari penelitian ini adalah keselamatan dan kesehatan pada PT. Arwana Citra Mulia Tbk berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
- 4) Surjarwanto (2016). Dalam penelitian yang berjudul “ Pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank BTN Jogjakarta”. Dalam penelitian ini metode yang dilakukan adalah kuantitatif, analisis data yang digunakan adalah regresi berganda, uji validitas teknik *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), uji reliabilitas. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas beban kerja dan variabel terkait kinerja

karyawan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan variabel bebas motifasi kerja. Hasil dari penelitian ini yaitu motifasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan bank BTN Yogyakarta. Beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja dan beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- 5) Dani Praditya Setiawan (2016). Dalam penelitian yang berjudul “ Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan”. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas beban kerja dan variabel terikat kinerja karyawan. Perbedaannya terletak pada variabel bebas yang berbeda lingkungan kerja.

BAB III

KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Berfikir

Grand theory pada penelitian ini adalah *Part-goal theory* yang dimana dikembangkan oleh House (1971) menyatakan *Part-goal theory* dalam karakteristik individu yaitu merupakan letak kendali, kesediaan menerima pengaruh, kemampuan dan sikap, *Part Goal Theory* juga menyebutkan bahwa kinerja adalah fungsi dari *facilitating proses* dan *inhibilitas proses*, prinsip dasarnya adalah kalau seseorang melihat bahwa kinerja yang tinggi itu merupakan jalur (*Path*) untuk memuaskan *needs (Goal)* tertentu, maka ia akan akan berbuat mengikuti jalur tersebut sebagai fungsi dari *level of needs* yang bersangkutan (*facilitating proses*). Menurut Susanto (2017:50) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang, kinerja atau hasil kerja yang tinggi merupakan hal yang sangat diharapkan oleh perusahaan.

Diantara faktor faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada pula beban kerja, sebagaimana disampaikan oleh Roles,dkk(2018) menyatakan bahwa beban kerja artinya setiap pegawai/karyawan melaksanakan tugas pekerjaan yang dipercayakan untuk dikerjakan dan ditanggung jwabakan oleh satuan organisasi atau seorang pegawai tertentu sesuai dengan kemampuan dan kesanggupan sehingga fektivitas kerja akan berhasil dengan baik. Roles, dkk (2018) menyatakan bahwa adanya keterkaitan hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan adalah beban kerja tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja pada karyawan. 23

Setyabudi (2017) Karakteristik merupakan suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta

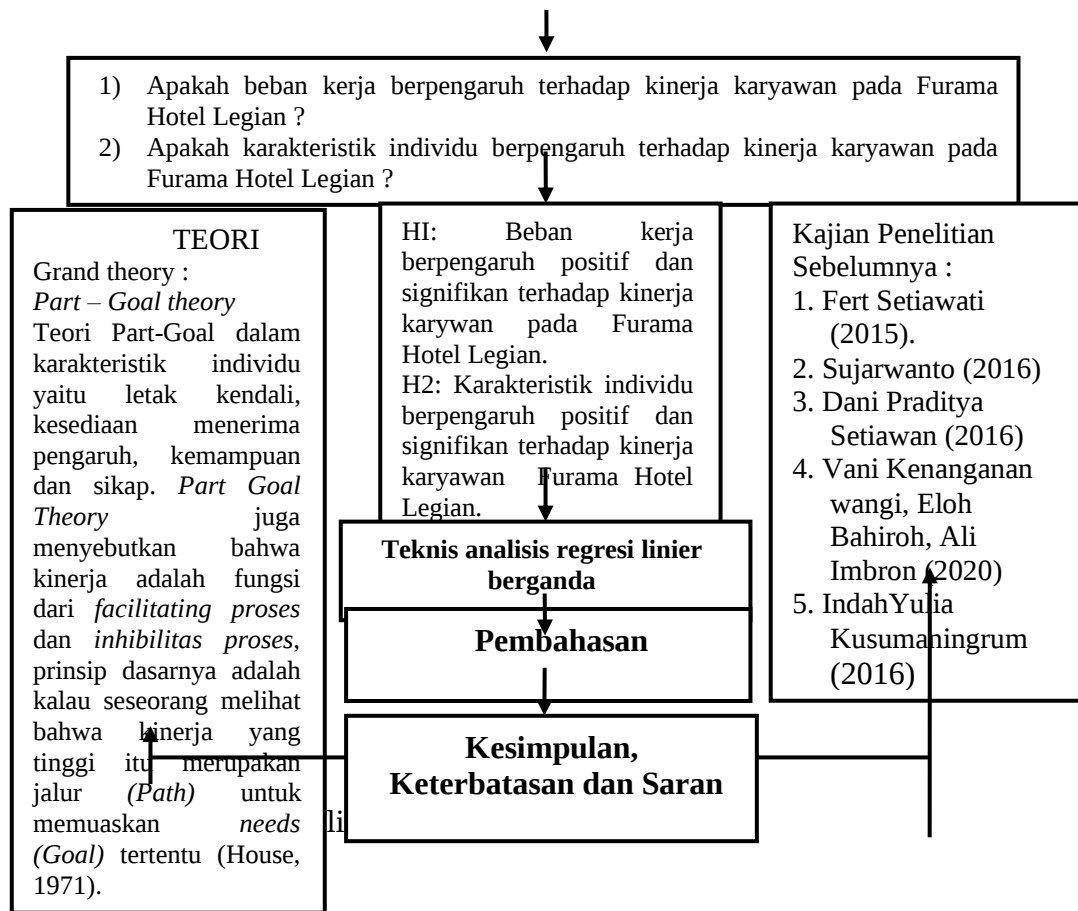
menerima barang dan jasa pengalaman, karakteristik individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu. Menurut Kopelman (2015) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah *individual characteristics* (karakteristik individu), *organizational characteristics* (karakteristik organisasi) dan *work characteristics* (karakteristik pekerjaan). Menurut Ulfah (2018) karakteristik individu merupakan keseluruhan kelakuan dan kemampuan yang ada pada individu sebagai hasil dari pembawaan lingkungannya.

Fenomena yang terjadi pada Furama Hotel Legian berkaitan dengan beban kerja, karakteristik individu dan kinerja karyawan ditemukan observasi awal diantaranya berdampak pada beban kerja yang diberikan oleh atasan yang dimana bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan dan juga kemajuan hotel, namun nyatanya di mana kondisi ini juga membuat beban kerja dan karakteristik individu tidak sepenuhnya mendorong karyawan dan menyelesaikan tugasnya.

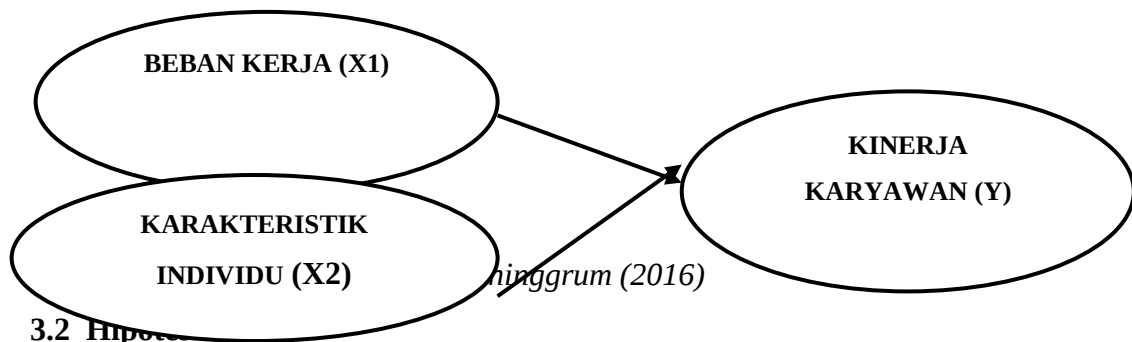
Secara sistematis bagan alur atau paradigma dalam penelitian ini para paparan utama berhubungan dengan pengaruh beban kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan, maka kerangka berfikir yang melandasi penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 dan 3.2 berikut:

Gambar 3.1
Kerangka berfikir pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Furama Hotel Legian

Penurunan kunjungan wisatawan berdampak pada beban kerja yang diberikan oleh atasan yang dimana bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan, namun nyatanya di mana kondisi ini juga membuat beban kerja dan karakteristik individu tidak sepenuhnya mendorong karyawan dan menyelesaikan tugasnya.



Gambar 3.2
Model Penelitian
Pengaruh Beban Kerja dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja
Karyawan pada Furama Hotel Legian



3.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan jawaban sementara yang didasarkan fenomena didasarkan atas kajian-kajian harus di uji kebenarannya dalam suatu penelitian. Sesuai dengan variabel-variabel yang akan diteliti maka hipotesis yang akan di ajukan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Furama Hotel.

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Artadi, 2015:23). Sejalan dengan pendapat tersebut, Irawati (2018) mengungkapkan bahwa beban kerja merupakan sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan tehnik analisis jabatan, tehnik analisa beban kerja atau tehnik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi kerja atau kinerja karyawan suatu unit organisasi.

Sehubungan dengan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, penelitian yang di lakukan oleh Irawati (2018) menemukan

bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, demikian pula dengan penelitian Furqon (2015) menemukan bahwa hal senada dimana beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian Kusumaningrum (2016) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan positif dan signifikan yang dimana mengartikan bahwa positif yang mampu menjadi motivasi diri dan signifikan yang mampu meningkatkan hasil kerja yang baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat ditarik hipotesis :

H1: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Furama Hotel Legian.

2) Pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan Furama Hotel

Karakteristik individu adalah ciri-ciri khusus, sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang dimiliki seseorang yang membedakannya dengan orang lain (Jacobis,dkk 2017). Demikian pula dengan Hajati, dkk (2018) menyatakan bahwa karakteristik individu meliputi, minat,sikap,dan kebutuhan yang dibawa seseorang dalam situasi kerja.

Sehubungan dengan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan, penelitian yang dilakukan oleh Jacobis, dkk (2017) menemukan bahwa karakteristik individu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, demikian pula dengan Mahayati dan Sriathi (2017) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian Sabarofek

dan Sawaki (2017) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan positif dan signifikan yang dimana diartikan bahwa positif dan untuk memotivasi diri terhadap karakteristik individu yang sangat berkaitan erat dan juga signifikan yang dimana mampu meningkatkan kualitas diri dan kerja yang baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu dapat ditarik hipotesis:

H2: Karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Furama Hotel Legian.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Furama Hotel Legian, yang beralamat di jalan Arjuna No.88X, Legian, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361. Alasannya karna penulis mempunyai saudara yang menjadi karyawan pada Furama Hotel Legian, dan dengan pertimbangan ditemukannya masalah-masalah yang terkait dengan kinerja karyawan sehingga memudahkan untuk mencari data yang dibutuhkan.

4.2 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah beban kerja, karakteristik individu dan kinerja karyawan.

4.3 Identifikasi Variabel

Menurut Sugiono (2015) variabel adalah atribut atau objek yang memiliki variasi antara satu sama lainnya, penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat, yaitu:

- 1) Variabel bebas (Independent Variable) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel berikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Beban kerja (X1) dan Karakteristik Individu (X2) .
- 2) Variabel terikat (Dependent Variable) yaitu variabel yang dipengaruhi variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kinerja Karyawan (Y).