

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi yang semakin maju, setiap perusahaan diuntut harus mampu mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan mengandalkan berbagai cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Banyak faktor yang terkait dalam perbaikan kinerja perusahaan. Setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk memperoleh kemajuan yang diharapkan. Manusia merupakan aset utama dalam organisasi sehingga sumber daya manusia (SDM) harus dikelola agar dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya, salah satunya adalah sumber daya manusia (Rolos, *et al.*, 2018).

Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang yang meliputi potensi fisik dan non-fisik. Sedangkan sumber daya manusia dalam konteks organisasi publik dipahami sebagai potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seorang pegawai yang terdiri atas potensi fisik dan potensi non-fisik. Potensi fisik adalah kemampuan fisik yang terakumulasi pada seorang pegawai, sedangkan potensi non-fisik adalah kemampuan seorang pegawai yang terakumulasi baik dari latar belakang pengetahuan, inteligensia, keahlian, keterampilan, human relation Sunyoto (2015). Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga

tercapai bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Menurut Hamali (2016) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya.

Menurut Wahjono (2018) *Human resource management is the process of acquiring, training, appraising, and compensating employees, and of attending to their labor relations, health and safety, and concepts and techniques you need to perform the people or personnel aspect of your management jobs* (manajemen sumber daya manusia adalah proses mendapatkan, melatih, menilai, dan memberi kompensasi kepada karyawan serta menghadirkan diri dalam hubungan-hubungan ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan, dan konsep-konsep serta teknik yang diperlukan untuk menggerakkan orang atau aspek-aspek personel dari pekerjaan-pekerjaan manajemen). Kemampuan setiap perusahaan untuk dapat berkembang sangatlah dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Bagi setiap perusahaan sumber daya manusia adalah salah satu aset yang sangat penting untuk dapat berkembang dikarenakan sumber daya manusia memiliki pengaruh sangat besar dalam perkembangan suatu perusahaan. Demi tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, perusahaan akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya (Jonathan, 2020).

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya

sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2015) yang mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas atau kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sutrisno (2016) kinerja adalah sebagai hasil yang telah dicapai seseorang dari tingkah kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Menurut Afandi (2018) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli, maka kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh karyawan selama periode tertentu berdasarkan pada ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan perusahaan apakah hasil kerja yang dilakukan sudah sesuai dengan standar perusahaan atau sebaliknya.

Meningkatkan kinerja karyawan menjadi tantangan bagi pihak perusahaan, karena perusahaan akan berhasil jika sumber daya manusia yang dimiliki mempunyai kualitas dan dedikasi yang tinggi didalam melaksanakan pekerjaannya sehingga membuat perusahaan semakin berkembang, kinerja karyawan pada dasarnya adalah cerminan dari hasil kemampuan kerja karyawan yang didasari oleh bagaimana cara mereka untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya, faktanya kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta mulai menurun , dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan tetap pada PT. BPR Sinar Kuta, terdapat beberapa hal yang menjadi penyebab

menurunnya kinerja karyawan, diantaranya adalah karyawan kurang baik dalam mengatur waktu dalam bekerja sehingga menyebabkan beberapa masalah seperti berkas tercecer dan keterlambatan waktu pengumpulan berkas, karyawan juga sering salah ketik sehingga terjadi kesalahpahaman antara bagian divisi didalam perusahaan, jika perusahaan ingin yang terbaik untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai maka perusahaan harus memiliki karyawan yang mempunyai semangat yang tinggi untuk mewujudkan target yang ingin dicapai oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan karyawan agar dapat mendorong kemajuan perusahaan dalam rangka bersama-sama mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap 20 orang *customer*, fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta dapat dilihat dari indikator kualitas kerja yaitu menurunnya kualitas kerja karyawan yang didasarkan pada standar yang ditetapkan oleh perusahaan serta kurangnya ketelitian, keterampilan dan keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini menunjukkan menurunnya kualitas kerja karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta, apabila hal ini terjadi secara terus-menerus maka adanya kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap PT. BPR Sinar Kuta. Pada Tabel 1.1 terdapat fenomena hasil pengukuran kinerja berdasarkan jenis komplain yang akan dijelaskan pada Tabel berikut:

Tabel 1.1
Jenis Komplain *Customer* pada PT. BPR Sinar Kuta
Periode Januari – Maret 2021 (triwulan)

Bulan	Nama Nasabah	Jenis Komplain		Jenis Kelamin	
		Deposito	Kredit	Laki-Laki	Perempuan
Januari	Taufiq Rifdi	Deposito		✓	
	Zaini		Kredit		✓
	Mega		Kredit		✓
	Irwan Fahri	Deposito		✓	
	Lomonia Dewi		Kredit		✓
Februari	Yuliani	Deposito			✓
	Sigit Siswanto	Deposito		✓	
	Lufiyatun Nisa		Kredit		✓
	Erik Susilo	Deposito		✓	
	Made Nuadisa		Kredit	✓	
	Nihra	Deposito			✓
Maret	Sudarsono	Deposito		✓	
	Ketut Widana		Kredit	✓	
	Yusniarto		Kredit	✓	
	Made Ayu		Kredit		✓
Total	15	7	8	8	7

Sumber: PT. BPR Sinar Kuta (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta yang didasari pada jumlah komplain *customer* selama periode bulan Januari-Maret 2021 (triwulan) yaitu terdapat 20 orang *customer* di peroleh 15 orang *customer* dengan jumlah komplain yang berkaitan dengan deposito 7 orang *customer* dan kredit 8 orang *customer*, hal ini menyatakan bahwa mereka komplain terhadap karyawan dalam melakukan proses transaksi seperti membuka rekening baru maupun mendapatkan fasilitas kredit maupun deposito dalam rangka pengembangan usahanya.

Agar aktivitas perusahaan berjalan dengan maksimal, maka perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk menjalankan perusahaan seoptimal mungkin. Dari beberapa

penelitian terdahulu terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, maka salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja, (Kharie, dkk 2019). Dengan adanya beban kerja yang berbeda-beda diantara karyawan mengakibatkan sejumlah pekerjaan atau terget hasil yang harus dicapai dalam satuan waktu tertentu banyak tidak tercapai. Perusahaan harus mampu memperkirakan jumlah karyawan yang dibutuhkan dengan melihat target yang akan dicapai dan menghitung berdasarkan kemampuan yang mampu dihasilkan oleh setiap karyawan, dengan mengetahui berapa jumlah karyawan yang sesungguhnya diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai target. Hal tersebut akan menjadi cara efektif bagi produktivitas perusahaan karena hal tersebut sudah menjadi standar kerja perusahaan dan karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya, (Kirana, 2020).

Menurut Komaruddin (2012), beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Sehingga beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing - masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Menurut Sunyoto (2012), beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing - masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. 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 (Hasibuan, 2015).

Dari uraian tersebut diatas, hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Husin, dkk (2021) dan Arfani & Luturlean (2018) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila tingkat beban kerja berkurang atau mengalami penurunan maka akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hadi & Hidayah (2019), Kharie, dkk (2019) dan Sari, dkk (2022) bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila beban kerja meningkat atau bertambah maka akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan. Dengan adanya perbedaan hasil penelitian ini maka akan dikaji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa *customer* di PT. BPR Sinar Kuta terdapat fenomena yang berkaitan dengan beban kerja pada PT. BPR Sinar Kuta dapat dilihat dari indikator target yang dicapai yaitu besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya tidak sesuai dengan hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu berupa rekapitulasi nasabah baru yang melakukan transaksi. Hal ini berarti bahwa tingkat nasabah yang melakukan transaksi mengalami fluktuasi yang terjadi karena faktor internal dan faktor eksternal perusahaan. Pertama faktor internal perusahaan yang menjadi penyebab

penurunan kinerja seperti kendala dalam pelaksanaan tugas serta kurangnya tanggung jawab, contohnya adalah karyawan kurang baik dalam mengatur waktu dalam bekerja sehingga menyebabkan beberapa masalah seperti keterlambatan waktu pengumpulan tugas. Untuk faktor eksternal dapat disebabkan oleh pandemi covid yang baru melanda dunia pada tahun 2020 tersebut. Tingginya beban kerja yang harus diselesaikan oleh karyawan mengakibatkan sejumlah target pekerjaan atau target hasil tidak terealisasi. Penurunan kinerja akibat hal-hal tersebut mengakibatkan produktivitas didalam perusahaan menjadi terganggu dan membuat performa perusahaan menjadi kurang maksimal yang tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pada Tabel 1.2 terdapat fenomena hasil pengukuran kinerja berdasarkan rekapitulasi kredit yang disalurkan nasabah pada PT. BPR Sinar Kuta yang akan dijelaskan pada Tabel berikut:

Tabel 1.2
Rekapitulasi Kredit Yang Disalurkan Nasabah Pada PT. BPR Sinar Kuta
Periode Januari – Desember 2021

No	Bulan	Target Penyaluran Kredit (Rp)	Realisasi Kredit (Rp)	Pencapaian Kredit (%)	Keterangan
1	Januari	30.000.000.000	20.521.511.200	68,41	Tidak terealisasi
2	Februari	30.000.000.000	18.301.401.400	61,00	Tidak terealisasi
3	Maret	30.000.000.000	18.301.401.400	61,00	Tidak terealisasi
4	April	30.000.000.000	25.622.102.100	85,41	Tidak terealisasi
5	Mei	30.000.000.000	26.091.532.800	86,97	Tidak terealisasi
6	Juni	30.000.000.000	22.251.025.000	74,17	Tidak terealisasi
7	Juli	30.000.000.000	21.911.511.200	73,04	Tidak terealisasi
8	Agustus	30.000.000.000	22.829.122.500	76,10	Tidak terealisasi
9	September	30.000.000.000	20.898.132.100	69,66	Tidak terealisasi
10	Oktober	30.000.000.000	20.429.003.400	68,10	Tidak terealisasi
11	November	30.000.000.000	19.956.268.700	66,52	Tidak terealisasi
12	Desember	30.000.000.000	25.879.347.800	86,26	Tidak terealisasi

Jumlah	360.000.000.000	262.992.359.600	876,64	Tidak terealisasi
Rata-rata			73,0	Tidak terealisasi

Sumber: PT. BPR Sinar Kuta (2021)

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah target penyaluran kredit selama periode bulan Januari – Desember 2021 adalah sejumlah Rp.360.000.000.000,- dan realisasinya dari bulan Januari –Desember 2021 hanya sejumlah Rp.262.992.359.600,- dengan rata-rata kredit 73,0% ini membuktikan bahwa kinerja karyawan didalam menyalurkan kredit belum maksimal dengan adanya ketidakstabilan jumlah kredit yang ditargetkan terhadap jumlah kredit yang tersalurkan selama periode bulan Januari – Desember 2021. Hal ini dapat di ketahui dari nasabah yang melakukan transaksi kredit pada tahun 2021 di PT. BPR Sinar Kuta mengalami fluktuasi yaitu terdapat jumlah naik turun disetiap bulannya. Dapat dilihat dari bulan Maret nasabah yang melakukan transaksi tidak meningkat sebesar 61,00% meskipun pada bulan April dan Mei mengalami peningkatan yang signifikan, akan tetapi fluktuasi kembali terjadi pada enam bulan terakhir 2021 yaitu antara bulan Juli sampai Desember, ini membuktikan bahwa kinerja karyawan didalam menyalurkan kredit belum maksimal sehingga perlu diteliti faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan yang tidak sesuai dengan harapan di PT. BPR Sinar Kuta.

Selain beban kerja, komunikasi juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Agustriani, dkk 2022). Menurut Handoko (2013:272) Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Jadi dari uraian diatas bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan atau

pengirim pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Hamali, (2016) mengatakan bahwa komunikasi kerja adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada karyawan atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya. Mangkunegara, (2018) mengatakan komunikasi ialah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mariani dan Sariyathi (2017), Agustriani dkk (2022), Marceline dkk (2021) dan Darmasaputra & Sudibya (2019) menunjukkan hasil yang sama yaitu komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila karyawan memiliki komunikasi yang baik dan bagus maka akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ginting, dkk (2019) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila komunikasi tidak baik akan diikuti dengan menurunnya kinerja karyawan. Dengan adanya perbedaan hasil penelitian ini maka akan dikaji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, fenomena yang berkaitan dengan komunikasi pada PT. BPR Sinar Kuta dapat dilihat dari indikator hubungan yaitu seringkali terjadi komunikasi yang dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap, melainkan terdapat maksud implisit atau tersirat sebaliknya serta pada

indikator tindakan yaitu kedua belah pihak melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan. Seperti contoh jika ada pekerjaan yang *urgent*, terkadang informasi dari atasan tidak sampai pada bawahan yang harusnya melakukan tugas pencatatan atas realisasi nasabah yang membutuhkan dana pinjaman kredit maupun deposito, selain itu sering terjadinya *miss* komunikasi antar satu bagian dengan bagian yang lainnya, hal itu menunjukkan bahwa kurangnya hubungan yang dijalin antar karyawan sehingga tindakan yang seharusnya diambil tidak dilakukan dengan baik dan menyebabkan tugas tersebut tidak selesai tepat pada waktu yang ditentukan.

Selain komunikasi yang mempengaruhi kinerja karyawan, bahwa kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh kompetensi, (Asniwati, 2022). Untuk mendukung komunikasi yang baik antar karyawan, Perusahaan juga harus memperhatikan kompetensi atau kecakapan yang dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya. Menurut Priansa (2014) Kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengarah kepada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketetapan organisasi, yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan. Sutrisno (2016) mendefinisikan kompetensi sebagai suatu pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Menurut Emron (2017) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap.

Dari uraian tersebut diatas, hal ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hajjali, dkk (2021), Aulia (2021), Hartati dkk (2020) dan Asniwati (2022) menunjukkan hasil yang sama yaitu kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya apabila kompetensi karyawan baik dan bagus maka akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, dkk (2022) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila kompetensi tidak baik akan diikuti dengan menurunnya kinerja karyawan. Dengan adanya perbedaan hasil penelitian ini maka akan dikaji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, fenomena yang berkaitan dengan kompetensi pada PT. BPR Sinar Kuta dapat dilihat dari indikator pengetahuan (*knowledge*) yaitu karyawan kurang memiliki kesadaran dalam bidang kognitif sehingga membuat karyawan belum mampu menginterpretasikan informasi yang mereka peroleh dari pengalaman seperti mengontrol dan mencetak memorial harian kredit dalam hal realisasi kredit, pembayaran debitur, mengontrol tagihan dan tunggakan debitur, mengontrol dan mencetak jurnal transaksi kredit. Hal ini juga berkaitan dengan indikator kemampuan (*skill*) yaitu karyawan memiliki kemampuan yang kurang didalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Hal tersebut dapat dilihat dari keterlambatan dalam proses transaksi kredit dengan nasabah, target yang tidak terealisasi, beberapa karyawan yang ditugaskan untuk suatu hal ternyata tidak

menguasai bidangnya dan karyawan yang bukan menempati posisinya dapat menyelesaikan tugas tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan beberapa fenomena yang berkaitan dengan beban kerja, komunikasi dan kompetensi yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Sinar Kuta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta?
- 2) Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta?
- 3) Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah tersebut maka yang menjadi tujuan di laksanakan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta.

- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun empiris. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi peneliti dan pembaca. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk berpikir secara ilmiah dengan berdasar pada ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya yang berhubungan dengan Beban Kerja, Komunikasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan. Bagi Pembaca, dari penelitian ini adalah sebagai tambahan ilmu dan informasi serta bahan kajian dalam penelitian mengenai pengaruh Beban Kerja, Komunikasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Sinar Kuta.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi Perusahaan diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan tentang Beban Kerja, Komunikasi dan Kompetensi PT. BPR Sinar Kuta. Kemudian hasilnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan pemimpin untuk meningkatkan kinerja para karyawan.

b) Bagi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan masukan atau tambahan bacaan ilmiah serta sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian khususnya bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian dibidang manajemen sumber daya manusia.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory* (Teori Penetapan Tujuan)

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh *Edwin Locke* pada tahun 1978. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan

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

2.1.2 Beban Kerja

1) Pengertian Beban Kerja

Setiap karyawan pasti memiliki masing-masing beban pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan ataupun atasan. Menurut Safitri & Astutik (2019) beban kerja adalah “suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerjaan dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Untuk mengetahui dan menghitung atau memperkirakan tingkat optimallisasi dari jumlah dan komposisi tenaga kerja atau seseorang tenaga kerja terhadap beban kerja pada satu unit kerja melalui analisis beban kerja. Menurut Tambengi, *et al.*, (2016) “analisis beban kerja adalah suatu frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu”.

Rolos, *et al.*, (2018) menyatakan bahwa “beban kerja adalah suatu besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan. Akan muncul perasaan bosan namun sebaliknya. Jika kemampuan pekerjaan lebih rendah dari pada tuntutan pekerjaan. Maka akan muncul kelelahan yang lebih besar. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi dan beban kerja yang terlalu rendah”. Ahmad, *et al.*, (2019) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurung waktu tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah suatu yang diterima oleh karyawan melebihi batas kemampuannya sehingga pekerjaannya tidak dapat terlaksanakan dengan baik dan membutuhkan perhitungan agar beban kerja yang diterima karyawan sesuai dengan pekerjaan dapat terlaksana dengan baik.

2) Faktor-faktor Beban Kerja

Dalam menganalisis faktor beban kerja. Suatu Lembaga atau perusahaan harus mengetahui kemampuan/kompetensi yang dimiliki karyawannya. Untuk itu hendaknya perusahaan memperhatikan suatu faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja. Ada pun beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja sebagai berikut (Irawati & Carollina, 2017):

- 1) Faktor eksternal yaitu beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja yaitu:
 - a) Tugas (Task) tugas bersifat fisik seperti. Tata ruang, tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan, sikap kerja, ataupun beban kerja yang dijalani. 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, system kerja dan sebagainya.
 - c) Lingkungan kerja, lingkungan kerja ini dapat meliputi antara lain. Lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
- 2) Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status, gizi, kondisi Kesehatan

dan sebagainya) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan sebagainya) Selanjutnya adapun faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu (Sisca, *et al.*, 2020):

- a) Time pressure (tekanan waktu)
- b) Jadwal kerja atau jam kerja
- c) Role ambiguity dan role conflict role ambiguity atau kemenduaan peran dan role conflict atau konflik peran
- d) Kebisingan
- e) Information overload
- f) Temperature extremes atau heat overload
- g) Repetitive action
- h) Tanggung jawab

3) Indikator Beban Kerja

Dalam dunia kerja dikenal beberapa indikator untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diemban oleh karyawan. Indikator beban kerja menurut Ahmad, *et al.*, (2019) sebagai berikut:

1) Kondisi pekerjaan

Pada kondisi pekerjaan mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya.

2) Penggunaan waktu kerja

Merupakan kerja waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkungan, atau waktu baku atau dasar).

3) Target yang dicapai

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

4) Standar pekerjaan

Merupakan standar kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya. Misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.3 Komunikasi

1) Pengertian Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap orang tidak dapat dilepaskan dari dunia komunikasi, mulai dari bangun tidur hingga akan tidur kembali. Media komunikasi elektronik, media komunikasi nonelektronik atau konvensional. Dalam dunia bisnis yang berskala kecil, menengah, maupun besar, orang-orang yang berkecimpung di dalamnya (para pelaku bisnis) tidak dapat terlepas dari kegiatan komunikasi. Oleh karena itu, bagi mereka komunikasi merupakan faktor yang sangat penting demi pencapaian tujuan suatu organisasi. (Irwansyah, 2017: 4), mengatakan bahwa “Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan”. (Ahmad Sultra Rustan & Nurhakki Hakki, 2015: 29), mengatakan bahwa “Komunikasi: transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol kata-kata, gambar, figur, grafik dan sebagainya”.

(Mangkunegara, 2017:145), menyatakan bahwa “Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain”.

(Ahmad Sultra Rustan & Nurhakki Hakki, 2015: 30), mengatakan bahwa “Komunikasi (intensional) adalah suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator”.

Dari pengertian komunikasi menurut beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah dimana setiap individu, organisasi serta masyarakat dapat memperoleh informasi melalui percakapan atau pembicaraan maupun gerak tubuh.

2) Jenis-jenis Komunikasi

Dalam berkomunikasi sangat diperlukannya sebuah media sebagai penyampaian pesan, gagasan, maupun pikiran agar dapat dimengerti apa yang telah disampaikan pengirim pesan kepada penerima pesan, sehingga memperoleh respon, tanggapan, maupun reaksi dari penerima pesan. Pada dasarnya adalah setiap individu maupun sosial tidak akan sulit untuk mengenali cara-cara penyampaian informasi dalam proses berkomunikasi, karena setiap orang telah melakukan komunikasi dalam kehidupan sehari-harinya. Berikut merupakan beberapa contoh komunikasi yang sering digunakan didalam setiap organisasi ataupun perusahaan:

a) Komunikasi keatas

Komunikasi keatas (*upward communication*) adalah penyampaian informasi dari bawahan ke atasan. Biasanya komunikasi ini terjadi saat

seorang karyawan ingin menyampaikan sebuah usulan, ide, keluhan, pengaduan, laporan. Apa yang telah disampaikan karyawan dapat menjadi sebuah informasi yang penting guna untuk pengambilan keputusan oleh atasan.

b) Komunikasi kebawah

Komunikasi ke bawah (*downward communication*) adalah penyampaian informasi dari atasan kepada bawahan sesuai dengan struktural di organisasi. Penggunaan komunikasi ini sangatlah efektif untuk menyampaikan suatu instruksi, pengarahan, pengontrolan kepada setiap karyawan. Komunikasi dapat tertulis maupun lisan yang dapat disesuaikan dengan konteks serta kontennya.

c) Komunikasi Internal

Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup atau lingkungan organisasi atau perusahaan yang terjadi diantara anggota organisasi atau perusahaan tersebut saja (komunikasi yang dilakukan orang dalam). Didalamnya komunikasi internal dibagi menjadi 3 macam yaitu:

- 1) Komunikasi vertikal;
- 2) Komunikasi horizontal; dan
- 3) Komunikasi diagonal.

d) Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara organisasi kepada pihak masyarakat yang ada di luar organisasi atau perusahaan tersebut. Komunikasi dengan pihak luar dapat berbentuk:

- 1) Eksposisi, pameran, promosi, publikasi;
- 2) Komperensi pers;
- 3) Siaran televise, radio;
- 4) Bakti sosial.

Komunikasi eksternal dimaksudkan untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan, bantuan dan kerjasama dengan masyarakat luas sehingga pihak yang berkepentingan dapat berkontribusi terhadap perusahaan sekaligus daerahnya.

e) Komunikasi Formal

Komunikasi formal biasanya terjadi didalam suatu organisasi atau perusahaan, komunikasi seperti ini biasanya sudah mempunyai aturan dan tata caranya sendiri menurut peraturan dari organisasi atau perusahaannya.

f) Komunikasi *Informal*

Komunikasi informal terjadi didalam suatu oraganisasi atau perusahaan yang tidak ditentukan dalam struktur organisasi dan tidak dapat pengakuan resmi yang juga tidak berpengaruh terhadap kepentingan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan, misalnya adalah obrolan antar teman, desa-desus dan lain sebagainya.

g) Komunikasi *Verbal*

Komunikasi verbal adalah suatu bentuk komunikasi yang disampaikan oleh komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan) secara tertulis ataupun lisan.

h) Komunikasi *Nonverbal*

Komunikasi *nonverbal* adalah kebalikan dari komunikasi verbal yakni suatu proses komunikasi atau penyampaian pesan maupun informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain tanpa adanya suatu ucapan atau kata-kata, akan tetapi caranya menggunakan gerakan atau isyarat. Komunikasi *nonverbal* banyak dipakai dalam kehidupan sehari-hari dibandingkan komunikasi verbal. Komunikasi *nonverbal* ini hampir secara spontan digunakan setiap hari. Karena komunikasi *nonverbal* ini mempunyai sifat yang tetap dan selalu ada. Pada komunikasi *nonverbal* ini dapat terbilang sangat jujur dalam hal mengungkapkan apa-apa yang akan diungkapkannya sebab komunikasi ini terjadi secara spontan.

3) Fungsi Komunikasi

Komunikasi dalam suatu organisasi adalah proses penyampaian informasi akurat dan terdapat pemahaman atas informasi dari suatu unit (pengirim) ke unit lainnya. Komunikasi menjalankan empat fungsi utama dalam suatu perusahaan atau organisasi yaitu:

a) Kendali

Komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku setiap anggota dalam perusahaan atau organisasi.

b) Motivasi

Komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja dengan, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika itu dibawah standar.

c) Pengungkapan emosional

Bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka merupakan sumber utama untuk interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi didalam kelompok itu merupakan mekanisme fundamental dengan mana anggota-anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka.

d) Informasi

Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan meneruskan data guna mengenali dan menilai pilihan-pilihan alternatif.

4) Indikator Komunikasi

Dalam memahami komunikasi, maka kita harus memahami apa saja indikator dalam mencapai komunikasi yang efektif. Indikasi komunikasi agar efektif, ada beberapa indikator komunikasi menurut Suranto AW (2015: 22) yaitu:

a) Pemahaman

Disampaikan tentang kemampuan memecahkan pesan yang disampaikan dengan cermat oleh komunikator.

b) Kesenangan

Setelah proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat dilakukan dalam suasana yang menyenangkan ke dua pihak. Pesan tujuan, akan membahas pertanyaan tentang hubungan, akan tetapi mendukung pula untuk saling berhubungan menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

c) Pengaruh pada sikap

Ketika berkomunikasi dengan seseorang menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari diperkantoran. Berusaha agar orang lain menyukai dan berusaha agar orang lain berfikir positif.

d) Hubungan yang semakin baik

Meningkatkan dalam proses komunikasi yang secara efektif tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap sementara, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit disebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

e) Tindakan

Bahwa kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

f) Hambatan

Segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif.

2.1.4 Kompetensi

1) Pengertian Kompetensi

Muhammad Busro (2018:25) kompetensi kerja didefinisikan sebagai berikut: *“Competency is a knowledge or know how far doing effective job.”*

Kompetensi adalah ilmu pengetahuan atau pengetahuan bagaimana mengerjakan pekerjaan secara aktif. Sementara itu, Davis dan Newstroom

(2009:299) dalam Muhammad Busro (2018:25) menguraikan bahwa, *“Competency is a capability perspective and people knowledge, especially to impact on ability for need in business via minimizes cost and optimalization services to customer more for less.”* Kompetensi adalah perspektif kemampuan dan pengetahuan, manusia khususnya kemampuan untuk berbagai kebutuhan dalam bisnis dengan meminimalisasi biaya dan mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan secara lebih, bukan kurang. Mathis dan Jackson (2001:241) dalam Muhammad Busro (2018:25) menjelaskan bahwa, *“Competency is a base characteristic that correlation of individual or team performance achievement.”* Kompetensi kerja adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja pegawai individu atau tim.

Sementara dalam Sutrisno (2015:202) dan Spencer (1993) mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah sesuatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan. Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada dibelakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik, Wibowo (2016:273).

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, keterampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat

mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

2) Manfaat Kompetensi

Saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi. Ruky (2003) dalam Edy Sutrisno (2015:208-209) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:

- a) Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.

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

- b) Alat seleksi karyawan.

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

- c) Memaksimalkan produktivitas.

Tuntutan untuk menjadi organisasi ramping mengharuskan untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya, sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal

- d) Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi

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

- e) Memudahkan adaptasi terhadap perubahan.

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

- f) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

3) Indikator Kompetensi

Menurut Sutrisno (2012:204) dalam Ceswidarni dkk (2017) indikator kompetensi yaitu:

a) Pengetahuan (*knowledge*)

Kesadaran dalam bidang kognitif.

b) Pemahaman (*understanding*)

Pemahaman ke dalam kognitif dan afektif yang dimiliki oleh individu.

Nilai(*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang.

c) Kemampuan (*skill*)

Sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai.

d) Sikap (*attitude*)

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.

e) Minat (*interest*)

Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan.

2.1.5 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang sangatlah penting untuk kelangsungan hidup perusahaan atau organisasi, hal ini dikarenakan kinerja karyawan yang dijadikan penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup suatu perusahaan atau organisasi. Menurut (Mangkunegara 2016:67) menyatakan bahwa “Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”. Menurut (Sinambela 2016:136) menyatakan bahwa, “Kinerja sebagai kemampuan pegawai dalam

melakukan suatu keahlian tertentu”. Menurut (Wibowo 2016:160) menyatakan bahwa “Kinerja pegawai adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya”.

Menurut Siswanto (dalam Muhammad Sandy, 2015:11) kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Muhammad Sandy (2015:12) memberikan pengertian bahwa kinerja 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 secara bersama.

2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut (Mangkunegara 2016, 67) yaitu:

a) Faktor kemampuan

Secara psikologis kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan realita (pendidikan), oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b) Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri

pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang karyawan harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang karyawan harus memiliki kesiapan mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

3) Indikator Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2014:09) mengemukakan bahwa indikator kinerja yaitu:

a) Kualitas

Mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan, di ukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, keberhasilan hasil kerja.

b) Kuantitas

Banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan.

c) Pelaksanaan Tugas

Kewajiban karyawan melakukan aktivitas atau kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan yang ditugaskan perusahaan.

d) Tanggung Jawab

Suatu akibat lebih dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relavan dan terkait dengan penelitian yang sedang dilaksanakan antara lain:

- 1) Hadi & Hidayah (2019) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kalimias Bintang Pratama Cabang Lombok Tengah”. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan ketiga variabel yaitu beban kerja, lingkungan kerja, dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di PT. Kalimias Bintang Pratama Cabang Lombok Tengah, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 30 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu beban kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 2) Husin, dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Konawe Selatan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kinerja karyawan. Variabel beban kerja dan kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Alat analisis menggunakan analisis

regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Konawe Selatan, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 30 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu beban kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 3) Kharie, dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Analisis Jabatan, Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Ternate”. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa analisis jabatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara simultan maupun parsial. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Ternate, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada

tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 75 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu beban kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 4) Sari, dkk (2022) dengan judul “Pengaruh Penempatan Kerja, Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lembaga Perkreditan Desa (L.P.D) Desa Pakraman Pedungan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial penempatan kerja, beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di Lembaga Perkreditan Desa (L.P.D) Desa Pakraman Pedungan, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 32 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu beban kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 5) Arfani & Luturlean (2018) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Sucofindo Cabang Bandung”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres Kerja berada pada posisi angka

72,2% dengan kategori baik, Beban Kerja berada pada posisi 72,9% dengan kategori baik dan Kinerja Karyawan berada pada posisi 71,5% dengan kategori baik. Secara simultan menunjukkan bahwa Stres Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 62%. Serta secara parsial menunjukkan bahwa variabel Stres Kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 27,11%, Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 35,07%. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di PT Sucofindo Cabang Bandung, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 35 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu beban kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 6) Mariani & Sariyathi (2017) dengan judul “Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Peguyangan Di Denpasar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di

Denpasar dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan pada Warung Mina Peguyangan Di Denpasar, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 63 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 7) Agustriani, dkk (2022) dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja, komunikasi, motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan

dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan pada PT. Bahtera Bahari Shipyard, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 114 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 8) Marceline, dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan komunikasi, kepemimpinan dan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 122 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 9) Ginting, dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT PLN (Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan disiplin dan komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial disiplin dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di PT PLN (Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara), sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 104 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 10) Darmasaputra & Sudibya (2019) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Transaksional, Budaya Organisasi, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transaksional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, Budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear

berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di CV Nusa Kampial, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 35 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 11) Pratiwi, dkk (2022) dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Kemampuan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Meranti Jaya Indah Di Modoinding”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta berdasarkan pengujian simultan ditemukan bahwa kompetensi kerja, kemampuan kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan pada CV. Meranti Jaya Indah Di Modoinding, sedangkan

penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 32 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu kompetensi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 12) Hajiali, dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dimana berdasarkan nilai koefisien regresi diperoleh nilai positif, dan uji-t memiliki nilai t-hitung sebesar $(6,597) > t\text{-tabel } (2,0518)$, dan nilai sig $0,000 < 0,05$ dan sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan karena memiliki t-hitung sebesar $(0,409) < t\text{-tabel } (2,0518)$, dan nilai sig $(0,686) > (0,05)$. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Makassar, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 30 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek

penelitian yaitu komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 13) Aulia, (2021) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hamatek Indo Bekasi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di PT. Hamatek Indo Bekasi, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 89 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 14) Hartati, dkk (2020) dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indotirta Suaka”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang

dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di PT. Indotirta Suaka, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 124 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu kompetensi dan komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 15) Asniwati, (2022) dengan judul “Pengaruh Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompensasi Dan Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di PT. BPR Sinar Kuta. Perbedaan yang lainnya yaitu jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 82 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 40 orang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada bagian objek penelitian yaitu kompetensi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.