

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era kompetisi sekarang ini, setiap perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan perusahaannya dengan mengandalkan berbagai macam cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan kinerja para karyawannya. Terdapat banyak faktor terkait dalam perbaikan kinerja perusahaan, salah satunya adalah faktor sumber daya manusia (SDM). Peranan sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Menurut Ahmad S. Ruky (2014:4) menyebutkan sumber daya manusia diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Hal ini memiliki arti bahwa komponen SDM tidak terlepas dari apa yang disebut proses pemberdayaan dan pendayagunaan, sehingga serangkaian aktivitas tersebut tertumpu pada pemanfaatan SDM yang optimal dalam menjalankan aktivitas sehari-hari untuk menghasilkan keuntungan sebesar-besarnya.

Adapun pendapat Menurut Kasmir (2016:3) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan motor penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Artinya bahwa perusahaan tersebut dituntut harus mengetahui bagaimana cara mengelola sumber daya manusia (SDM) agar dapat mempertahankan keberlangsungan suatu perusahaan.

Hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh perusahaan salah satunya yaitu mengenai kinerja karyawan, karena kinerja karyawan sangat mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melakukan tugas dengan berbagai jenis kemungkinan, seperti hasil kerja, target, sasaran dan kriteria. Menurut Sutrisno (2016:172) kinerja merupakan hasil kerja karyawan yang dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Mangkunegara (2017:67) juga mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini menyatakan bahwa meningkatnya kinerja karyawan akan berpengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja perusahaan tersebut.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang ber alamat di Jl. Letda Tantular No.4, Dangin Puri Klod, Kecamatan Denpasar Timur, ini memiliki tugas pokok, dimana tugas pokoknya yaitu melaksanakan Penyuluhan, Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi, Pemeriksaan dan Penagihan terhadap Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan. Didalam tugas pokok yang melimpah, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur juga memiliki jumlah wajib pajak terdaftar yang cukup besar. Sebagai Lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan sudah seharusnya memiliki semangat kerja yang tinggi bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur berada pada suatu kondisi yang masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai kondisi yang terjadi di Kantor Pajak Pratama Denpasar Timur, antara lain masih banyak karyawan yang membuat kesalahan ketika bekerja sehingga kualitas kerjanya tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu saat bekerja juga masih rendah karena masih ada karyawan yang datang terlambat, sehingga memicu terjadinya penurunan kinerja. Hal ini dapat dilihat dari Presentase ketidakhadiran karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang disajikan pada tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Presentase Absensi Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Denpasar Timur
Periode Januari- Desember 2020

Bulan	Jumlah Tenaga Kerja (Orang)	Jumlah Hari Kerja / Bulan (Hari)	Jumlah Absensi/ Ketidakhadiran	Presentase Tingkat Absensi
Januari	97	22	59	2,76%
Februari	97	19	41	2,22%
Maret	97	20	67	3,45%
April	105	21	23	1,04%
Mei	105	14	0	0%
Juni	105	21	0	0%
Juli	105	22	0	0%
Agustus	105	19	10	1,00%
September	105	21	25	1,13%
Oktober	105	21	12	1,00%
November	105	21	12	1,00%
Desember	105	21	18	1,00%
Jumlah				13,00%
Rata-Rata				1,00%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Pada tabel 1.1 tersebut menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur mengalami berfluktuasi atau masih dalam keadaan yang tidak konsisten. Apabila tidak diawasi dengan benar tingkat ketidakhadiran karyawan dapat mengalami kenaikan dikemudian hari. Dan berdasarkan dari data absensi tersebut dapat dilihat bahwa pada bulan Maret tingkat absensi atau ketidakhadiran karyawan mencapai 3,45%. Menurut Mudiarta, dkk (Pratami 2020) rata-rata tingkat absensi sejumlah 2 hingga 3 persen dalam satu bulan masih dapat dikategorikan baik, namun jika lebih dari 3 persen maka dikategorikan organisasi tersebut memiliki kedisiplinan yang kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dan memenuhi target yang telah ditentukan yaitu target penerimaan pajak yang setiap bulannya selalu mengalami perubahan. Target ini merupakan tuntutan yang cukup berat bagi karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Tingginya tuntutan yang harus diselesaikan oleh karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sehingga mengakibatkan sejumlah target banyak yang tidak tercapai. Data Target dan realisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang disajikan pada Tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2
Presentase Target Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Denpasar Timur
Periode Januari- Desember 2020

No	Bulan	Target	Realisasi	Presentase
1	Januari	34.137.966.000	55.229.812.743	1,62%
2	Februari	45.174.316.000	54.959.158.392	1,22%
3	Maret	63.960.782.000	62.600.120.688	0,98%
4	April	80,216,447,000	68.879.273.357	0,86%
5	Mei	66.216.281.000	52.775.083.025	0,80%
6	Juni	62.933.051.000	37.589.373.266	0,60%
7	Juli	75.586.650.000	46.423.882.813	0,61%
8	Agustus	79.134.067.000	50.562.393.468	0,64%
9	September	61.908.959.000	35.894.482.121	0,58%
10	Oktober	67.697.587.000	29.773.069.895	0,44%
11	November	77,454,829,000	48.919.219.956	0,63%
12	Desember	127.422.817.000	89.840.920.908	0,71%
Jumlah		841.843.752.000	633.446.790.632	9,68%
Rata-Rata				80,63%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Tabel 1.2 tersebut menunjukan tentang target penerimaan pajak dari bulan Januari hingga Desember pada tahun 2020 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang mengalami fluktuasi antara target dan realisasinya. Berdasarkan data tersebut dapat terlihat pencapaian yang paling rendah dari target yang seharusnya yaitu berada pada bulan Oktober dengan target Rp 67.697.587.000 dan terealisasikan sejumlah Rp 29.773.069.895 atau sekitar 0,44% dari target pencapaian. Sedangkan pencapaian target paling tinggi yaitu berada pada bulan Januari dengan jumlah target Rp 34.137.966.000 dan terealisasikan sejumlah Rp 55.229.812.743 atau sekitar 1,62% dari target pencapaian. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih belum mampu memenuhi target yang sesuai dengan harapan perusahaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor kepuasan kerja. Menurut Handoko (2016), mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Pada hakikatnya, kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya menurut Sutrisno (2017).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh permasalahan mengenai kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang dapat dilihat dari gaji yang diterima oleh setiap karyawan mencerminkan perbedaan tanggung jawab, pengalaman, kecakapan maupun senioritas. Selain itu kurangnya koordinasi saat diberlakukannya *work from home* (WFH) selama pandemi yang membuat karyawan sulit berinteraksi dengan rekan kerja sehingga koordinasi menjadi kurang, karyawan pun merasakan adanya kesulitan dalam melakukan pekerjaannya dikarenakan dokumen- dokumen yang dibutuhkan berada di kantor dan karyawan merasa tidak puas atau mengalami stress (*burnout*) dalam melakukan pekerjaannya. Serta adanya beberapa peralatan penunjang kerja yang sudah tidak layak pakai. Dengan masalah ini dapat menyebabkan meningkatnya rasa tidak nyaman karyawan dan memicu rasa ketidakpuasan karyawan dalam bekerja yang akan berpengaruh pada kinerja karyawan tersebut.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mekta (2017) dengan judul penelitian pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap

kinerja karyawan pada PT. Indra Kelana Yogyakarta menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang sejalan juga dilakukan oleh Mayowan (2018), Syahputra (2019) Saraswati (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa seorang karyawan memiliki kepuasan kerja yang baik maka kinerja karyawan tersebut akan mengalami peningkatan dalam bekerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristine (2017) dan juga Kalistra (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memiliki arti bahwa kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan berbanding terbalik yang artinya jika kepuasan kerja yang kurang baik dirasakan oleh karyawan maka akan mengakibatkan penurunan terhadap kinerja karyawan tersebut.

Menurunnya kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh beban kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Menurut Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Artinya beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu proses dari seseorang yang dapat mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Menurut Danang Sunyoto (2012:64), beban kerja adalah tuntutan yang terlalu banyak yang dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Adapun pendapat beban kerja Menurut Koesoemowidjojo (2017:21) beban kerja adalah proses

dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu. Hal ini menyatakan bahwa beban kerja adalah suatu bentuk pekerjaan yang diberikan dan harus diselesaikan oleh seorang pekerja dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, adapun permasalahan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang dituntut untuk mencapai target penerimaan pajak yang terus mengalami kenaikan disetiap bulannya sehingga dengan bertambahnya target yang dibebankan kepada karyawan dan tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan mengalami ketidakpuasan dan penurunan dalam melakukan pekerjaannya yang akan memberikan dampak buruk bagi perusahaan nantinya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2019) dengan judul penelitian pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kantor Pos Medan yang menunjukkan bahwa Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang searah juga dilakukan oleh Dewi (2020) dan Kirana (2020) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memberi arti bahwa beban kerja cukup berarti dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Paramitadewi (2017) dan Pratami (2020) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mempunyai arti yaitu

semakin tingginya beban kerja karyawan maka semakin menurun kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian sebelumnya yang bervariasi tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
3. Apakah kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1) Manfaat secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan serta dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu menjadi referensi bagi lembaga untuk di masa yang akan datang. Dan penelitian ini juga diharapkan dapat menambah bekal wawasan baik teoritis maupun penerapan teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan realita yang ada bagi peneliti.

2) Manfaat secara praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan untuk memperluas pandangan atau wawasan pada perusahaan mengenai pentingnya kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dari pihak perusahaan dalam merumuskan kebijakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Grand Theory*, Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun (1968). *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan, keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. *Goal setting theory* ini memiliki gagasan bahwa kebanyakan perilaku manusia merupakan hasil dari tujuan yang secara sadar dipilih oleh seseorang menurut Mitchell dan Daniel (2003).

Menurut Locke (Aulia 2020) menyatakan bahwa tujuan individu (tujuan, intensi) akan menunjukkan tindakannya. Artinya, kuat ataupun lemahnya perilaku/ tindakan individu ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai, dalam hal ini tujuan yang jelas dipahami dan bermanfaat akan membuat individu berkecenderungan untuk berjuang lebih keras dalam mencapai suatu tujuan, dibandingkan dengan tujuan yang sulit dipahami dan bersifat kabur dan menunjukkan bahwa niat untuk mencapai tujuan merupakan sumber motivasi kerja yang utama. Artinya, tujuan memberi tahu seorang karyawan apa yang harus dilakukan dan berapa banyak usaha yang harus dikeluarkan dan bukti tersebut sangat mendukung nilai tujuan. Teori penetapan tujuan mengisyaratkan bahwa individu berkomitmen pada tujuan tersebut. Pengaruh tersebut sehubungan dengan adanya kekhususan tujuan, adanya tantangan dan umpan balik terhadap

kinerja. Secara khusus dapat dikatakan bahwa penetapan tujuan khusus dapat meningkatkan kinerja, tujuan yang sulit, ketika diterima, menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada tujuan yang mudah, dan umpan balik menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada tidak ada umpan balik. Berdasarkan pandangan ini maka menentukan tujuan yang spesifik dan menantang bagi para karyawan merupakan hal terbaik yang dapat dilakukan pemimpin untuk meningkatkan kinerja.

Kepuasan kerja adalah sebuah konsep yang dapat menggambarkan bagaimana orang berpikir tentang pekerjaan, berbasis *goal setting theory* menurut (Locke, 1969) kepuasan kerja adalah selisih antara tujuan individu dalam bekerja dengan kenyataan yang dirasakan. Menggunakan kata yang berbeda, dapat dinyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja seorang karyawan dipengaruhi oleh selisih antara apa yang telah didapatkan dengan apa yang diinginkan Menurut Locke (Sunarta 2019). Hal tersebut dapat dimaknai bahwa kepuasan seorang karyawan dalam suatu organisasi akan timbul jika tidak ada kesenjangan antara apa yang diinginkan dengan apa yang diterima. Semakin jauh jarak antara apa yang diinginkan dengan yang diterima karyawan dalam suatu perusahaan maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan akan semakin kuat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam mencapai kinerja yang baik maka perlu ditetapkan tujuan yang jelas, adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan tujuan yang akan dicapai oleh karyawan yaitu dari segi kepuasan kerja dan beban kerja.

2.1.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang penting dalam mendapatkan hasil kerja yang optimal. Dimana kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual dan setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Menurut Wijono (2015:120) kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya. Hal ini menyatakan bahwa persepsi dari seorang pekerja tentang pengalaman kerjanya dapat diketahui bahwa pekerja tersebut merasa senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya. Adapun pendapat menurut Mangkunegara (2015:117) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya. Hal ini mempunyai arti bahwa seorang pegawai memiliki suatu pemikiran mereka tentang kondisi pekerjaannya.

Menurut Hasibuan (2016:202) menyatakan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Menurut Sutrisno (2017:75) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Dari pendapat Hasibuan (2016) dan Sutrisno (2017) dapat diartikan bahwa hal tersebut merupakan suatu ekspresi yang menandakan atau memberi gambaran tentang sebuah pekerjaannya yang diterima oleh seorang pekerja.

Berdasarkan definisi yang telah di kemukakan oleh para ahli tersebut maka, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah sikap menanggapi dan reaksi emosional seseorang karyawan dalam memandang pekerjaannya yang dapat dilihat dari perilaku karyawan dalam menilai baik buruknya dan rasa senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya. Apabila seseorang karyawan dapat memperoleh suatu kepuasan kerja yang tinggi, maka karyawan tersebut akan memberikan kinerja yang maksimal sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.

1) Teori Kepuasan Kerja

Dalam menentukan tolak ukur dalam kepuasan kerja dibutuhkan teori-teori sebagai acuan yang dapat menjelaskan perilaku seseorang dalam kepuasan kerja. Teori ini juga dapat dijadikan sebagai bahan dasar pertimbangan dalam menilai perilaku karyawan dalam kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Menurut Syafrina (2018), mengemukakan teori-teori Kepuasan Kerja, yaitu:

a. Teori Keseimbangan

Menurut teori ini, puas atau tidaknya karyawan merupakan hasil dari membandingkan antara input-outcome. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka karyawan tersebut akan merasa puas.

b. Teori Perbedaan

Apabila yang didapat karyawan ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka karyawan tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila

yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas.

c. Teori Pemenuhan Kebutuhan

Menurut teori ini, kepuasan karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya.

d. Teori Pandangan Kelompok

Menurut teori ini, kepuasan karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok acuan.

e. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg yaitu faktor pemeliharaan dan faktor pemuatan.

f. Teori Pengharapan

Pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan karyawan yang memungkinkan mencapai suatu hasil dapat menuntun hasil lainnya.

Dari teori – teori yang telah dijabarkan diatas dapat diketahui bahwa untuk mengetahui kepuasan kerja seorang karyawan dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu melakukan pendekatan dengan teori-teori. Banyaknya

perspektif yang membuat kepuasan kerja karyawan semakin banyak dan berkembang juga teori-teori yang akan dibutuhkan untuk mendukung dan menjelaskan perilaku dalam kepuasan kerja karyawan.

2) Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara, (2017:120) menyatakan bahwa Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya yaitu :

- a) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
- b) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sutrisno (2016), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

a) Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

b) Keamanan kerja

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

c) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

d) Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.

e) Pengawasan

Dalam hal pengawasan, peran atasan yang buruk dapat mengakibatkan absensi yang tinggi dan juga turnover.

f) Faktor Intrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

g) Kondisi kerja

Termasuk di sini kondisi kerja tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

h) Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.

i) Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui

pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

j) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Berdasarkan beberapa faktor-faktor yang disampaikan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pentingnya perhatian pihak manajemen terhadap kebutuhan karyawan menjadi diutamakan dalam pencapaian sebuah tujuan perusahaan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pastinya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3) Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Afandi,2018:82), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a) Pekerjaan

Pekerjaan yang sesuai merupakan kepuasan karyawan, dimana pekerjaan sebagai kesempatan untuk belajar, menerima tanggung jawab dan kemajuan karyawan. Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

b) Upah / Gaji

Jumlah gaji atau bayaran yang diberikan perusahaan kepada karyawan harus sesuai dengan beban kerja yang dikerjakan karyawan sebagai

akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

c) Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan karyawan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

d) Pengawas

Dimana kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan terhadap kinerja yang dilakukan seorang karyawan dan senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

e) Rekan kerja

Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan, dimana kelompok kerja saling memiliki tingkat ketergantungan antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi ini membuat pekerjaan menjadi lebih efektif, sehingga membawa efek positif yang tinggi pada kepuasan kerja.

Dari beberapa indikator yang telah dijabarkan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa indikator – indikator ini bisa menjadi bahan acuan dalam menilai kepuasan kerja terhadap seorang pekerja, yang bisa dilihat dari aspek pekerjaan, upah/ gaji, promosi dan pengawasan.

2.1.3 Beban Kerja

Menurut Moekijat (2010: 28) beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam waktu tertentu dapat dilihat dari sudut pandang obyektif / keseluruhan waktu yang dipakai dan subyektif/ ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja.

Menurut Danang Sunyoto (2012:64), beban kerja adalah tuntutan yang terlalu banyak yang dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Menurut Munandar (2014:20) menyatakan beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Hal ini memiliki arti bahwa dalam melakukan tugas yang telah diberikan kepada pekerja juga harus menggunakan keterampilan dalam melakukannya agar pekerja menjadi lebih memiliki beragam keahlian dalam bekerja.

Menurut Koesomowidjojo (2017:21) beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan pada sumber daya manusia dan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Hal ini menyatakan bahwa beban kerja merupakan suatu bentuk pekerjaan yang diberikan dan harus diselesaikan oleh seorang pekerja dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Berdasarkan definisi yang telah di kemukakan oleh para ahli tersebut maka, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai, dan waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

1) Faktor- faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

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

a) Faktor Internal

Faktor internal yang memengaruhi beban kerja adalah faktor dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti berupa jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan (faktor somatik) dan motivasi, kepuasan, keinginan, atau persepsi (faktor psikis).

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal dalam dunia kerja juga akan memengaruhi beban kerja karyawan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti:

a) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang berhubungan dengan kimiawi, psikologis, biologis, dan lingkungan kerja secara fisik. Lingkungan yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan

menyelesaikan pekerjaannya. Akan tetapi, apabila lingkungan kerja dalam hal ini penerangan cahaya yang kurang optimal, suhu ruang yang panas, debu, asap, paparan zat kimia selama bekerja, kondisi sirkulasi udara dalam ruang kerja karyawan/ruang produksi, rendahnya kesadaran untuk melakukan manajemen ruangan sehingga bisingan akibat suara mesin atau produksi suara lainnya yang akan timbul selama dalam proses produksi, membuat ketidaknyamanan bagi karyawan. Pada puncaknya karyawan akan melakukan pekerjaan tidak sesuai standar atau target yang ditetapkan sebelumnya akibat dari kondisi lingkungan yang kurang mendukung.

b) Tugas-tugas fisik

Tugas-tugas fisik adalah suatu alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, bahkan hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan.

c) Organisasi kerja

Seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, shift kerja, istirahat, perencanaan karier hingga penggajian/pengupahan akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh masing-masing karyawan. Jadwal kerja karyawan dalam shift kerja bukanlah hal yang menyenangkan untuk dilakukan. Aturan organisasi untuk mengatur *shift* kerja sesuai periode tertentu, akan sangat melelahkan bagi karyawan yang menjalaninya.

Berdasarkan beberapa faktor-faktor beban kerja yang disampaikan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pentingnya mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja karyawan pastinya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2) Indikator Beban Kerja

Menurut Suci Koesomowidjojo (2017:33) indikator beban kerja untuk mengidentifikasi Beban kerja, dalam dunia kerja dikenal beberapa indikator untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diemban oleh karyawan. Indikator tersebut antara lain:

a) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik.

b) Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan standar orasional prosedur (SOP) tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

c) Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan

volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan.

d) Lingkungan kerja.

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas.

Dari beberapa indikator beban kerja yang telah dijabarkan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa dari indikator – indikator ini bisa mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diemban oleh karyawan.

3) Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja menurut Manuaba (2003:98). Artinya dampak beban kerja yang dirasakan oleh individu terlalu berlebihan maupun terlalu sedikit sangat memberikan suatu efek yang tidak menyenangkan bagi individu tersebut.

2.1.4 Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2016:9) yang berpendapat kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Hal ini menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu yang telah dicapai dari seseorang dengan hasil kerjanya dengan menggunakan kualitas serta kuantitas kerja yang ia miliki. Menurut Sutrisno (2016:151) kinerja adalah sebagai hasil yang telah dicapai seseorang dari tingkah kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Hal ini memiliki arti bahwa jika karyawan dapat bekerja dengan baik apabila karyawan tersebut memiliki kinerja yang tinggi, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik pula.

Sementara pendapat menurut Torang (2014:74) Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Hal ini menyatakan bahwa terciptanya kinerja yang bagus karena didukung dengan adanya kuantitas atau kualitas hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang yang sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan ataupun organisasi.

Menurut Prasadja Ricardianto (2018: 67) kinerja adalah suatu gambaran tentang tingkat capaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan untuk mewujudkan target sasaran yang meliputi tujuan visi dan misi organisasi tersebut yang diatur dalam rencana strategis suatu organisasi. Hal ini memiliki arti bahwa

kinerja merupakan suatu bayangan pencapaian dari hasil kegiatan dengan tujuan untuk menciptakan target yang telah di sasarkan didalam suatu organisasi.

Berdasarkan berbagai definisi di atas yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah hasil suatu proses kerja karyawan yang dicapai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan maupun organisasi dalam rangka pencapaian tujuan utama dari organisasi tersebut sebagaimana yang telah ditetapkan oleh organisasi sehingga tujuan utama yang telah ditetapkan sebuah perusahaan maupun organisasi akan tercapai jika semua karyawan hasil suatu proses kerjanya dapat dicapai.

1) Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Kasmir (2016:189):15 :

- a) Kemampuan dan Keahlian
- b) Pengetahuan
- c) Rancangan Kerja
- d) Kepribadian
- e) Motivasi Kerja
- f) Kepemimpinan
- g) Gaya Kepemimpinan
- h) Budaya Organisasi
- i) Kepuasan Kerja
- j) Lingkungan Kerja
- k) Loyalitas

l) Komitmen

m) Disiplin Kerja

Berdasarkan beberapa faktor-faktor yang disampaikan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sangat penting mengetahui faktor – faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan di dalam sebuah perusahaan.

2) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016 : 208-210), indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan ada enam, yaitu:

a. Kualitas

Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana 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 kinerjanya juga rendah.

b. Kuantitas

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang.

c. Waktu

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

d. Kerja sama antar karyawan

Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

e. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

f. Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya.

Dari beberapa indikator kinerja karyawan yang telah dijabarkan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa indikator – indikator ini bisa menjadi bahan untuk mengukur kinerja dari karyawan yang bisa dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu, kerja sama antar karyawan.

3) Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016) menyatakan bahwa penilaian kerja merupakan suatu sistem yang dilakukan secara periodik untuk meninjau dan mengevaluasi

kinerja individu. Hal ini memiliki arti bahwa penilaian kerja adalah suatu proses yang dilakukan secara bertahap yang nantinya berguna untuk mengamati dan dapat menilai bagaimana suatu kinerja dari seseorang.

2.1.5 Pengaruh Antar Variabel

1) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Sinambela (2012:264) Kepuasan kerja berhubungan erat dengan kinerja karyawan, seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada perusahaan/organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja mereka. Dengan demikian juga sebaliknya kinerja yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan kerja akan berhubungan dengan keterkaitan karyawan pada perusahaannya. Jika kepuasan tidak terjaga besar kemungkinan akan berakibat pada tingginya perputaran karyawan atau (*turn over*). Selain itu kepuasan kerja dapat diidentifikasi dari tingginya kemangkiran dalam pekerjaan dan rendahnya komitmen kepada perusahaan.

2) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Lisnayetti dan Hasanbasri (Jeky,dkk 2018), adanya keterikatan hubungan antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang menyebutkan bahwa Beban kerja yang tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja. Dimana dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima oleh seorang karyawan maka akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Kondisi ini merupakan sebuah tuntutan

karyawan untuk memberikan energi yang lebih besar dari pada biasanya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Tarwaka (2011:106) Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Adanya beban dengan penyediaan sumber daya yang seringkali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Semakin banyaknya permintaan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut maka semakin berkurangnya performa dalam bekerja.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

- 1) Putro (2016) yang berjudul pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Budi Sehat Di Surakarta. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melalui pengumpulan data primer dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji instrumen penelitian dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 2) Paramitadewi (2017) yang berjudul pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai sekretariat pemerintahan daerah Tabanan. Menggunakan metode *probability sampling*. Teknik analisis data yang diterapkan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan

Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

- 3) Mekta (2017) yang berjudul pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisai terhadap kinerja karyawan PT.Indra Kelana Yogyakarta. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda. menunjukkan bahwa terdapat kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Indra Kelana Yogyakarta. Terdapat pengaruh negatif Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Indra Kelana Yogyakarta.
- 4) Mayowan (2018) yang berjudul pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan AJB BUMIPUTERA Malang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif riset kasual. Dan metode penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan AJB BUMIPUTERA.
- 5) Syahputra (2019) yang berjudul pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja teradap kinerja karyawan NSC Finance Kedaton Bandar Lampung. Teknik penentuan sampel menggunakan Teknik sampel jenuh, dan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan yang dilakukan dengan kuesioner dan dianalisis dengan bantuan program SPSS. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada NSC Finance Kedaton Bandar Lampung.

- 6) Putri (2019) yang berjudul pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pos Medan. Teknik sampel yang digunakan adalah Teknik sampel jenuh dan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, wawawancara, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- 7) Sinulingga (2019) yang berjudul pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT.Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Medan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* atau metode sampling jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis deskriptif dan Teknik analisis statistic. Dan metode pengumpulan data melalui wawancara, daftar pertanyaan, dan studi dokumentasi. Penelitian ini menunjukan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Medan. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Medan.
- 8) Karlina (2020) yang berjudul pengaruh kepuasan kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan analisis deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data yang

digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Tegal Jaya Makmur Sejahtera.

- 9) Dewi (2020) yang berjudul pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. Perkebunan Nusantara III (PERSERO) Medan. Teknik pengumpulan data menggunakan daftar pernyataan seperti kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan pendekatan asosiatif dan kuantitatif dengan metode statistik *Partial Least Square (SmartPls)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja, Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang di mediasi kepuasan kerja di PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan.
- 10) Kirana (2020) yang berjudul pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Sumatera Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampling atau Teknik sampel jenuh (*total sampling*). Dalam Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini

menggunakan Teknik wawancara, angket (kuesioner), studi dokumentasi, uji validitas dan uji reabilitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Teknik analisis regresi berganda dan Teknik (uji normalitas, uji Multikolinearitas, uji heterokedastisitas). Pengelolaan dalam penelitian ini menggunakan program *software SPSS versi 23 for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, serta Kepuasan Kerja tidak memediasikan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharjaj (Persero) Cabang Sumatera Utara.

- 11) Delvi (2020) yang berjudul pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Teknik analisis Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi berganda dengan bantuan SPSS 25.0 for *Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel kepuasan kerja dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- 12) Sintya,dkk.(2021) yang berjudul pengaruh disiplin kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di mediasi oleh kepuasan kerja

karyawan pada PT. Angkasa Pura Support Bali di Kabupaten Badung. Pengolahan data menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan bantuan program *SmartPLS 3.0 For Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan mampu memediasi pengaruh disiplin kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

- 13) Kanivia (2021) yang berjudul pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Batik Trusmi. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner. Alat uji analisis yang digunakan adalah SPSS 20 metode analisis regresi berganda. penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.