

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perusahaan telah menyadari bahwa sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Persaingan global menjadi salah satu faktor dimana perusahaan bukan hanya membutuhkan karyawan yang terampil dibidangnya tetapi juga karyawan yang bersedia bekerja dengan giat sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Karyawan adalah salah satu aset terpenting, yaitu karyawan yang memiliki potensi, kemampuan yang berdaya guna untuk bekerja di suatu perusahaan, hal ini menunjukkan bahwa karyawan juga memberikan kontribusi terhadap perusahaan, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa karyawan merupakan faktor yang paling memberikan dampak secara langsung pada daya saing sebuah perusahaan. Mengelola perusahaan dengan optimal adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut.

Seorang karyawan yang memiliki kinerja (hasil kerja atau karya yang dihasilkan) yang baik akan menunjang pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan. Menurut Sihombing (2019) kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Apabila hasil kerja seorang karyawan dapat memenuhi standar maka dikatakan bahwa kinerja karyawan tersebut baik. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan

pekerjaan yang diberikan perusahaan (Sengkey, 2018). Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Kinerja karyawan merupakan hasil usaha seorang karyawan dengan memanfaatkan kemampuannya dalam melaksanakan tugasnya (Wirawan *et al.*, 2019). Kinerja yang diharapkan adalah hasil kerja memuaskan yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawannya sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beban kerja, Beban kerja adalah suatu hal yang harus di perhatikan oleh perusahaan. Menurut Rolos (2018), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Rolos (2018), salah satu indikator beban kerja yaitu target yang harus dicapai. CV. Duta Multi Sarana menetapkan waktu kerja bagi karyawannya dari jam 09.00-17.00 atau selama 8 jam namun pada kenyataannya banyak karyawan yang bekerja lebih dari jam yang ditentukan. Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan CV. Duta Multi Sarana, yang menyatakan bahwa hampir setiap harinya karyawan menyelesaikan pekerjaannya melebihi waktu yang telah ditentukan karena

pada jam kerja biasa mereka tidak bisa menyelesaikan pekerjaan sehingga mereka harus menambah jam kerja mereka atau melembur, dari permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingginya beban kerja karyawan di CV. Duta Multi Sarana. Hasil penelitian dari Ohorela (2021) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan penelitian dari Rolos (2018) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, sebaliknya penelitian dari Jannah (2021) menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh *work life balance*. Menurut Cintantya (2018) *work life balance* adalah keadaan ketika seseorang mampu berbagi peran dan merasakan adanya kepuasan dalam perannya. Megaster *et. al* (2021) menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan mempengaruhi kepuasan karyawan dengan pekerjaan dapat membantu mencapai keberhasilan bagi perusahaan, serta menimbulkan semangat kerja karyawan dalam menjalankan pekerjaannya terhadap perusahaan. Sebagai perusahaan yang baik seharusnya dapat menyadari agar karyawan tidak bekerja terlalu keras yang dapat mengganggu kegiatan di luar pekerjaan atau masalah kesehatan. Informasi yang didapatkan mengenai karyawan CV. Duta Multi Sarana terutama bagian pemasaran produk yang melakukan perjanjian dengan klien/pelanggan diluar jam kerja kantor atau melebihi jam kerja malam bahkan di hari libur sekalipun, hal tersebut membuat karyawan banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja dan harus meninggalkan keluarga serta merelakan waktu pribadinya. Hasil penelitian dari Asari (2022) menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif

terhadap kinerja karyawan, dan penelitian dari Angin (2021) menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, sebaliknya penelitian dari Herlambang (2019) menyatakan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh *burnout*. *Burnout* seringkali menghambat laju kinerja para karyawan yang akhirnya merugikan perusahaan, *burnout* seringkali muncul di dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariaannya. Alim (2021) berpendapat bahwa *burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi dilingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan CV. Duta Multi Sarana ditemukan bahwa mereka mengalami kelelahan kerja karena adanya target penjualan yang sudah menjadi tujuan perusahaan di setiap bulannya, sehingga hal inilah yang menyebabkan munculnya gejala *burnout* dalam diri karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Hasil penelitian dari Sara (2021) menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan penelitian dari Bagiada (2019) menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, sebaliknya penelitian dari Hafizh (2021) menyatakan bahwa *burnout* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

CV. Duta Multi Sarana berdiri pada tahun 2020 dan memiliki karyawan berjumlah 54 orang yang terbagi di bidang pemasaran, administrasi, keuangan dan gudang. CV. Duta Multi Sarana adalah perusahaan penyedia yang menyalurkan sarana prasarana pendidikan dan kebutuhan-kebutuhan yang dapat mendukung berlangsungnya kegiatan pendidikan berjalan dengan baik. CV. Duta Multi Sarana beralamat di jalan Erlangga gg. V No. 10, Bangli, Bali dan CV. Duta Multi Sarana mempunyai 3 anak perusahaan yaitu CV. Sarana Media Utama, CV. Karya Prima Lestari dan CV. Shafa Media. Hasil penelitian terhadap data sekunder dan wawancara singkat dengan pihak perusahaan menunjukkan bahwa belum optimalnya kuantitas kerja dari karyawan CV. Duta Multi Sarana dalam penjualan produk. Menurut Safitri (2022) indikator kinerja adalah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kerjasama. Lihat tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1 Laporan Target Capaian Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Total Penjualan</b>
Januari	56.700.000
Februari	40.800.000
Maret	55.250.000
April	39.600.000
Mei	37.700.000
Juni	62.400.000
Juli	58.600.000
Agustus	38.360.000
September	60.900.000
Oktober	36.450.000
November	40.500.000
Desember	37.100.000

Sumber : CV. Duta Multi Sarana

Dilihat dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada bulan Januari–Desember 2022 ada kenaikan dan juga penurunan pada penjualan produk Pada bulan Agustus dan Oktober 2022 terjadi penurunan penjualan yang

cukup jauh dari bulan sebelumnya dan terjadi kenaikan pada bulan Juni serta September 2022, hal tersebut membuktikan bahwa hasil penjualan produksi mengalami fluktuatif. Menurut sumber data terjadinya penjualan produk yang berubah-ubah disebabkan karena karyawan merasa *burnout* dalam mencapai target dalam menjual produk, beban kerja yang terlalu berat untuk mencapai target penjualan, dan tidak adanya *work life balance* karyawan, sehingga terjadi penurunan kinerja karyawan atau kinerja karyawan kurang baik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis memandang perlu diadakan penelitian karena ditemukan terjadinya penurunan kinerja karyawan dan masih adanya inkonsistensi hubungan antara variabel dalam hasil-hasil penelitian sebelumnya, hal tersebut memotivasi peneliti untuk meneliti mengenai kinerja karyawan, dengan melibatkan variabel beban kerja, *work life balance*, dan *burnout*. Penelitian ini dilakukan pada CV. Duta Multi Sarana. Penulis akan melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Beban Kerja, *Work Life Balance*, dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Duta Multi Sarana.

UNMAS DENPASAR

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka permasalahan yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada CV.

Duta Multi Sarana ?

2) Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada

CV. Duta Multi Sarana ?

- 3) Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada CV. Duta Multi Sarana ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Duta Multi Sarana.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan pada CV. Duta Multi Sarana.
- 3) Untuk mengetahui *burnout* terhadap kinerja karyawan pada CV. Duta Multi Sarana.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan pemahaman dalam bidang ilmu manajemen, khususnya mengenai kinerja karyawan dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya dan pembelajaran bagi peneliti selanjutnya dalam rangka melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja karyawan.

## 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan beban kerja, *work life balance*, dan *burnout* untuk meningkatkan kinerja karyawan serta dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Grand Theory*

Teori penetapan tujuan atau Goal Setting Theory awalnya di yang menunjukkan adanya ketertarikan antara tujuan dan kinerja seseorang terhadap tugas. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh dua cognition yaitu content (values) dan intentions (tujuan), yang merupakan penanggung jawab untuk human behavior dalam pencapaian tujuannya masing-masing. Human behavior menjelaskan bagaimana cara orang memandang dunia sekitarnya untuk meningkatkan motivasi kerja. Mengacu pada penelitian dari Locke dalam Siregar (2021), goal setting theory atau teori penetapan tujuan mempunyai 4 (empat) mekanisme dalam mencapai kinerja. Pertama, dengan goal setting theory dapat mengarahkan perhatian setiap individu untuk lebih memfokuskan pada pencapaian tujuan. Kedua, penetapan tujuan dapat membantu individu untuk mengatur usahanya dalam mencapai tujuan. Ketiga, adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, dengan penetapan tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan tindakan yang sesuai dengan perencanaan. Dari proses pencapaian tujuan tersebut serta keberhasilan karyawan dalam mengelola perusahaan dan mencapai target yang ingin dicapai tentu didukung dengan beban kerja yang seimbang, dukungan *work life balance*

oleh perusahaan, dan tidak terjadinya *burnout* pada karyawan dalam keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan.

### 2.1.2 Kinerja

#### 1) Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan.

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (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 tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Silas, 2019). Berbagai pengertian kinerja menurut para ahli menyatakan bahwa “kinerja adalah sebagai perluasan dari bertemunya individu dan harapan tentang apa yang seharusnya dilakukan individu terkait dengan satu peran dan kinerja tersebut merupakan evaluasi terhadap berbagai kebiasaan dalam organisasi yang membutuhkan standarisasi yang jelas”.

Menurut (Edison *et al.*, 2018), “kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Sedangkan menurut (Kasmir, 2019), “kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode biasanya 1 tahun, kemudian kinerja dapat

diukur dari kemampuan menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan”.

Adapun menurut (Nurjana, 2019), “kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Dalam pengertian yang lebih rinci dijelaskan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (Job Requirement). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (Job Standar). Standar Kinerja adalah tingkat yang diharapkan pada suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan perbandingan atas tujuan atau target yang ingin dicapai (Nurasiah, 2020).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika (Nugroho, 2022).

Dapat disimpulkan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas, kuantitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas”. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah

ditetapkan, kualitas adalah bagaimana seseorang menjalankan tugasnya (Hafid, 2021).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kerja seseorang dalam sebuah organisasi perusahaan berdasarkan atas kemampuan dan pengetahuan. Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang haruslah dapat memberikan kontribusi yang penting bagi perusahaan yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas yang dirasakan oleh perusahaan dan sangat besar manfaatnya bagi kepentingan perusahaan di masa sekarang dan yang akan datang.

## 2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Zen, 2023) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah :

- a) Kepuasan seorang karyawan.
- b) Kemampuan/kompetensi seorang karyawan.
- c) Kepemimpinan.
- d) Motivasi.
- e) Lingkungan kerja.

Menurut (Akbar, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, meliputi :

- a) Efektifitas dan efisiensi Kepuasan.
- b) Otoritas (wewenang) adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.

Menurut Paais (2020) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah pengalaman dalam sebab dapat meningkatkan kinerja seseorang karena semakin banyak variasi pekerjaan dan obyeknya makin intensif pengalaman pekerjaan yang diperoleh oleh orang yang bersangkutan.

Sedangkan Menurut (Pasaribu, 2021) Faktor -faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah :

- a) Karakteristik Orang seperti pikiran, perlaku, budi pekerti dan tabiat.
- b) Input, faktor yang berasal dari dalam.
- c) Output, faktor yang berasal dari luar.
- d) Konsekuensi, dampak yang terjadi dari suatu keputusan yang diambil.
- e) Umpan Balik, respons atau tanggapan dari seorang karyawan.

Menurut (Akbar, 2018) faktor –faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

- a) Pendidikan, salah satu faktor dalam pengembangan sumber daya manusia karena dapat menambah wawasannya dalam berfikir maupun pola perilakunya setiap hari agar menjadi lebih baik.
- b) Pengalaman kerja, seorang karyawan yang berpengalaman mempunyai atau menemukan ide –ide baru dalam memecahkan masalah yang sebelumnya pernah terjadi.
- c) Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

### 3) Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut (Akbar, 2018), tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- a) Memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja.
- b) Memastikan tercapainya rencana kerja yang telah disepakati.
- c) Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja.
- d) Memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur sesuai dengan system dengan pengukuran kinerja yang telah disepakati.
- e) Menjadi alat komunikasi antar bawahan dan pimpinan dalam rangka upaya memperbaiki kinerja organisasi.
- f) Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
- g) Membantu memahami proses kegiatan instansi.
- h) Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif.
- i) Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
- j) Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Menurut (Heriyanto & Yulianti, 2018) tujuan penilaian kinerja yaitu :

- a) Untuk menyesuaikan kompensasi.
- b) Memperbaiki kinerja.
- c) Kebutuhan latihan dan juga pengembangan.

- d) Untuk pengambilan keputusan dalam penempatan, promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja.
- e) Untuk kepentingan penelitian karyawan.
- f) Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain karyawan.

Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2019) tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:

- a) Pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
- b) Mengukur kinerja seorang karyawan.
- c) Untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
- d) Untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
- e) Untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
- f) Untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan agar tercapai performance yang baik.
- g) Untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan serta meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- h) Untuk Menentukan kriteria, seleksi dan penempatan karyawan.
- i) Untuk memperbaiki dan mengembangkan kecakapan karyawan.
- j) Untuk memperbaiki dan mengembangkan uraian tugas (job description).

#### 4) Indikator Kinerja Karyawan

Adapun indikator untuk mengukur kinerja karyawan menurut (Kasmir, 2019) adalah :

a) Kualitas (Mutu)

Kuantitas merupakan suatu tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan.

b) Kuantitas (Jumlah)

Kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk uang, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

c) Waktu (Jangka Waktu)

Waktu merupakan dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai dengan batas waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

d) Penekanan Biaya

Penekanan biaya artinya pengawasan sangat diperlukan dalam rangka mengendalikan aktivitas karyawan agar tidak meleset dari yang sudah dianggarkan.

e) Pengawasan

Pengawasan artinya pengawasan sangat diperlukan dalam rangka mengendalikan aktivitas karyawan agar tidak meleset dari yang sudah direncanakan atau ditetapkan.

f) Hubungan Antar Karyawan

Hubungan antar karyawan maksudnya dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan peranan saling menghargai niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.

Menurut (Salindeho, 2021) mengungkapkan indikator kinerja meliputi:

- a) Kualitas kerja yang terdiri dari empat indikator yaitu ketepatan waktu, ketelitian, kemampuan, dan keterampilan pegawai.
- b) Kuantitas kerja terdiri dari dua indikator yaitu memenuhi standar kinerja, dan pekerjaan rutin terlaksana dengan cepat.
- c) Keandalan terdiri dari tiga indikator yaitu inisiatif, rajin, dan kemampuan dalam bekerja.
- d) Sikap terdiri dari dua indikator yaitu loyalitas dan tanggung jawab pegawai, dan kerjasama tim.

Adapun menurut (Abujbara & Worley, 2019) mengungkapkan dimensi dan indikator kinerja meliputi :

- a) Kualitas kerja terdiri dari dua indikator yaitu menyelesaikan pekerjaan sesuai mekanisme, dan bekerja keras.
- b) Kuantitas kerja terdiri dari dua indikator yaitu bekerja secara tim, dan saling mengisi dan saling mendukung.
- c) Jam kerja terdiri dari dua indikator meliputi masuk dan pulang sesuai waktu, dan absensi selalu baik.

- d) Kerjasama terdiri dari dua indikator yaitu memberikan tanggung jawab penuh, dan memberi penjelasan dengan baik.
- e) Supervisi terdiri dari dua indikator yaitu tugas sesuai kemampuan, dan sesuai dengan waktu dan jumlah pekerjaan.

Menurut (Robbins, 2018) indikator kinerja meliputi :

- a) Kualitas
- b) Kuantitas
- c) Ketepatan waktu
- d) Efektivitas

Berbagai macam indikator di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja karyawan yang digunakan dalam mengukur kinerja karyawan pada penelitian ini terdiri dari kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu, penekanan biaya, pengawasan dan hubungan antar karyawan yang termuat dalam kisi-kisi angket yang telah disediakan untuk diajukan kepada karyawan.

### **2.1.3 Beban Kerja**

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

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.

Dari pengertian beban kerja di atas, mendorong beberapa ahli untuk ikut berpendapat mengenai beban kerja meliputi:

- a) Menurut Antaka (2018), beban kerja adalah tekanan sebagai tanggapan yang tidak dapat menyesuaikan diri, yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis, yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologi atau fisik) terhadap seseorang.
- b) Menurut Rolos (2018), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.
- c) Menurut Husain (2022), beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu.

Dari berbagai pengertian teori di atas, yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat dari Rolos (2018) yang mengemukakan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah hasil kali volume kerja yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dalam jangka waktu tertentu.

## 2) Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja. Tetapi secara umum, faktor yang mempengaruhi beban kerja terdiri dari dua faktor

yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Menurut Nasution (2022), faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain:

a) Faktor eksternal

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

1. Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, dan tugas-tugas yang bersifat psikologis, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, tanggung jawab pekerjaan.
2. Organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, shift kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
3. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

b) Faktor internal

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

### 3) Indikator Beban Kerja

Menurut Rolos (2018), indikator beban kerja meliputi:

#### a) Target Yang Harus Dicapai

Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, misalnya untuk menyelesaikan pekerjaan.

#### b) Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat ada pekerjaan yang tak terduga.

#### c) Standar Pekerjaan

Pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya kesan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan.

#### d) Penggunaan Waktu Kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan pekerjaan.

UNMAS DENPASAR

#### 2.1.4 *Work Life Balance*

##### 1) *Pengertian Work Life Balance*

Menurut (Ricardianto, 2018) keseimbangan kehidupan kerja didalam lingkungan kerja membantu manajer untuk menghubungkan pekerjaan dan kehidupan dimana memiliki tujuan untuk menguji individu terhadap pekerjaan yang sedang memediasi hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja (*work life balance*) dan hasil kerja.

Rondonuwu (2018) menyatakan *Work Life Balance* adalah kemampuan seseorang dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya.

Pratiwi (2021) menjelaskan bahwa *work life balance* adalah keadaan ketika seseorang mampu berbagi peran dan merasakan adanya kepuasan dalam perannya yang ditunjukkan dengan rendahnya tingkat *work family conflict* dan tingginya tingkat *work family facilitation* atau *work family enrichment*. Berdasarkan teori diatas, maka *work life balance* merupakan adanya keseimbangan waktu untuk melakukan kehidupan pribadi dan keluarga diluar tuntutan pekerjaan yang dilakukan.

## 2) **Faktor Yang Mempengaruhi Work Life Balance**

Menurut (Wulansari, 2023) faktor yang mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja (*work life balance*) sebagai berikut:

### a) Karakteristik Kepribadian

Karakteristik kepribadian dapat berpengaruh terhadap kehidupan seseorang dalam aktivitas kerja dan di luar kerja.

### b) Karakteristik Keluarga

Karakteristik ini menjadi salah satu aspek penting yang dapat menentukan ada tidaknya konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

### c) Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik ini meliputi pola kerja, beban kerja, shift kerja dan jumlah waktu yang digunakan untuk bekerja dapat memicu adanya

konflik baik konflik dalam pekerjaan maupun konflik dalam kehidupan pribadi.

d) Sikap

Sikap merupakan evaluasi terhadap berbagai aspek dalam dunia sosial, dimana dalam sikap terdapat komponen seperti 22 pengetahuan, perasaan-perasaan dan kecenderungan untuk bertindak.

Sikap dari masing-masing individu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *work life balance*.

**3) Indikator *Work Life Balance***

Terdapat indikator dalam mengukur *work life balance* menurut (Ricardianto, 2018) terdapat beberapa dimensi dan indikator yang digunakan yaitu :

a) Keseimbangan Waktu (*Time Balance*)

Merupakan keseimbangan antara waktu yang diberikan untuk bekerja dengan waktu yang diberikan pada diri sendiri dan keluarga. Indikator ini merujuk pada :

1. Aspek Keseimbangan
2. Kesetaraan
3. Waktu yang diberikan
4. Waktu pada diri sendiri

b) Keseimbangan Keterlibatan (*Inovelment Balance*)

Membentuk pada psikologis individu dalam menyeimbangkan antara diri sendiri, keluarga dan karir dan komitmennya terhadap kepuasan dalam keputusan individu untuk menyeimbangkan kehidupannya,

sehingga tidak terjadinya permasalahan dalam melaksanakan keseimbangan tersebut. Indikator ini merujuk pada :

1. Membentuk psikologis individu
2. Menyeimbangkan diri sendiri
3. Kepuasan yang dipilih

c) Keseimbangan kepuasan (*Satisfaction Balance*)

Membentuk tingkat kepuasan individu terhadap keberhasilan individu dalam menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadinya.

Indikator ini merujuk pada :

1. Kepuasan individu
2. Keseimbangan diri sendiri, keluarga dan karir

### 2.1.5 *Burnout*

#### 1) **Pengertian *Burnout***

*Burnout* yaitu keadaan stress secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja. *Burnout* dapat merupakan akibat dari stress kerja yang kronis. Menurut Alim (2021) berpendapat bahwa *burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi dilingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur.

*Burnout* merupakan suatu situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerja yang terkena *burnout* lebih gampang mengeluh, menyalahkan orang lain bila ada masalah, lekas marah, dan menjadi sinis tentang karir mereka (Nelma, 2019).

Reaksi stres yang terutama sering terjadi pada orang dengan standar yang tinggi adalah *burnout*. *Burnout* adalah keadaan kelelahan emosional dan fisik, produktifitas yang rendah, dan perasaan terisolasi, sering disebabkan oleh tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Orang-orang yang menghadapi kondisi tekanan tinggi setiap hari sering merasa lemah, putus asa, dan emosional terkuras dan akhirnya dapat berhenti mencoba (Wijaya, 2020).

## 2) **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Burnout***

Menurut Marullitua (2019) terdapat faktor yang saling berinteraksi dalam menimbulkan burnout, yaitu faktor lingkungan kerja dan individu.

### 1) Faktor lingkungan kerja

Meliputi hak otonomi pada profesinya, berinteraksi atau membuat perjanjian dengan umum, konflik peran, ketidak jelasan peran, kurangnya hasil kerja atau prestasi individu, kurangnya masukan yang positif, tidak berada pada situasi yang berpihak beban kerja yang berlebihan adanya pemicu stres dilingkungan fisik tempat kerja.

### b) Faktor individual

Meliputi dengan idealis yang tinggi, perfeksionis, komitmen yang berlebihan, singlemindedness dan faktor domografi serta gender, usia

dan pekerjaan. Menurut Indiawati (2022) membagi faktor yang mempengaruhi burnout ada dua, yaitu :

#### 1. Faktor eksternal

Berupa kondisi organisasi kerja, yang meliputi kondisi lingkungan kerja yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, adanya prosedur serta aturan kaku yang membuat orang merasa terjebak dalam sistem yang tidak adil, gaya kepemimpinan yang diterapkan supervisor kurang memperhatikan kesejahteraan karyawan dan tuntutan pekerjaan.

#### 2. Faktor internal

Kondisi yang berasal dari dalam diri individu, meliputi jenis kelamin, usia, harga diri, tingkat pendidikan, masa kerja dan karakteristik keperibadian serta penanggulangan terhadap stres (*coping with stress*). Pola keperibadian yang dianggap dapat menjaga seseorang tetap sehat walaupun mengalami kejadian-kejadian hidup yang penuh stres adalah *hardiness*.

#### 3) Indikator *Burnout*

Menurut Juhnisa (2020) burnout mempunyai dimensi dan indikator

yaitu :

##### a) Kelelahan Emosional (*Emotional exhaustion*)

Sedangkan kelelahan emosional memiliki indikator yaitu perasaan lelah dan letih di tempat kerja, ketika seseorang mengalami *exhaustion* maka mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada

perasaan “kosong” yang tidak dapat teratasi lagi. Dapat diukur dengan sering merasa lelah dan emosi dalam bekerja.

b) Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Depersonalisasi memiliki indikator yaitu pengembangan perasaan sinis dan tak berperasaan terhadap orang lain, proses penyeimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu. Hal ini berupa sikap sinis terhadap orang-orang yang berada dalam lingkup pekerjaan dan kecenderungan untuk menarik diri serta mengurangi keterlibatan dalam bekerja. Perilaku tersebut diperlihatkan sebagai upaya melindungi diri dari perasaan kecewa, karena penderita menganggap bahwa dengan berperilaku seperti itu, maka mereka akan aman dan terhindar dari ketidakpastian dalam pekerjaan. Dapat diukur dengan indikator merasa pekerjaan yang dikerjakan tidak berarti.

c) Penurunan Pencapaian Prestasi Pribadi

Sedangkan penurunan pencapaian prestasi pribadi memiliki indikator yaitu ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan bahkan terhadap kehidupan. Penurunan pencapaian prestasi pribadi disebabkan oleh perasaan bersalah telah melakukan orang lain disekitarnya secara negatif. Adapun indikator pengukuran yang biasanya diukur melalui adanya ketidakpuasan terhadap diri sendiri.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Rolos (2018) melakukan penelitian tentang “Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Mando

Kota”. Variabel dalam penelitian ini yaitu beban kerja. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Adapun hasil dari penelitian ini beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

- 2) Munandar, et.al (2019) melakukan penelitian tentang “The Effect Of Work Stress, Work Load And Work Environment On Job Satisfaction And It’s Implication On The Employee Performance Of Aceh Investment And One Stop Services Agency”. Variabel dalam penelitian ini yaitu stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu persamaan struktural model (SEM). Adapun hasil dari penelitian ini beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
- 3) Ohorela (2021) melakukan penelitian tentang “Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Jayapura”. Variabel dalam penelitian ini yaitu beban kerja. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier sederhana. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- 4) Jannah (2021) melakukan penelitian tentang “Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan studi pada Perunda Air Minum Tirta Dhaha Kota Kediri”. Variabel dalam penelitian ini yaitu beban kerja dan lingkungan kerja. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Adapun hasil dari penelitian ini

yaitu beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

- 5) Wisudawati, et.al (2021) melakukan penelitian tentang “The Influence of Workload and Stress on Employee Performance in PT X Palm Oil Mill”. Variabel dalam penelitian ini yaitu stres kerja dan beban kerja. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Adapun hasil dari penelitian ini beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- 6) Herlambang (2019) melakukan penelitian tentang “Pengaruh work life balance terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening studi empiris pada Serikat Pekerja Media dan Industri Kreatif untuk Demokrasi (SINDIKASI)”. Variabel dalam penelitian ini yaitu work life balance. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis jalur (path analysis). Adapun hasil dari penelitian ini yaitu work life balance tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- 7) Angin (2021) melakukan penelitian tentang “Pengaruh work life balance terhadap kinerja karyawan generasi X dan Y di Jakarta”. Variabel dalam penelitian ini yaitu work life balance. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu work life balance berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
- 8) Asari (2022) melakukan penelitian tentang “Pengaruh work life balance terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan”. Variabel dalam penelitian ini yaitu work life balance. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis jalur (path analysis).

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu work life balance tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

- 9) Malau, et.al (2023) melakukan penelitian tentang “The Effect of Work-Life Balance on Higher Education Employee Performance: Moderation of Organizational Support and Job Satisfaction Level”. Variabel dalam penelitian ini yaitu work life balance. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis jalur (path analysis). Adapun hasil dari penelitian ini yaitu work life balance berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- 10) Valery, et.al (2023) melakukan penelitian tentang “The Influence of Work-Life Balance on Employee Performance (Empirical Study at Telkomsel Regional Sumbagsel Office)”. Variabel dalam penelitian ini yaitu work life balance. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi sederhana. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu work life balance berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- 11) Bagiada (2019) melakukan penelitian tentang “Pengaruh stress kerja, burnout dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat RSD Mangusada Kabupaten Badung”. Variabel dalam penelitian ini yaitu stress kerja, burnout dan motivasi kerja. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu stress kerja dan burnout berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- 12) Zaid (2019) melakukan penelitian tentang “The Impact of Job Burnout on the Performance of Staff Member at King Abdul-Aziz University”. Variabel dalam penelitian ini yaitu burnout. Teknik analisis dalam

penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu burnout berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

- 13) Hafizh (2021) melakukan penelitian tentang “Pengaruh quality of work life dan burnout terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel moderasi (studi kasus CV. XYZ)”. Variabel dalam penelitian ini yaitu quality of work life dan burnout. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Adapun hasil dari penelitian ini yaitu quality of work life dan burnout tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- 14) Sara (2021) melakukan penelitian tentang “Pengaruh burnout kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar”. Variabel dalam penelitian ini yaitu burnout kerja. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier sederhana. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu burnout kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- 15) Liu, et.al (2022) melakukan penelitian tentang “The Impact Of Job Burnout On Employees Safety Behavior Against The COVID-19 Pandemic: The Mediating Role Of Psychological Contract”. Variabel dalam penelitian ini yaitu burnout, perilaku keselamatan, dan kontrak psikologis. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu PLS-SEM. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu burnout, perilaku keselamatan, dan kontrak psikologis berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.