

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber daya manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2019:9), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya yang lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Sunyoto (2018:1), sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau organisasi, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam organisasi yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu seni yang dilakukan untuk mengelolah hubungan tenaga kerjanya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi agar menghasilkan kinerja yang tinggi dalam organisasi.

2.1.2 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2019:14), manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program keKaryawanan yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut:

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan Karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right in the right job*.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.

2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2019:21), fungsi manajemen sumber daya manusia itu meliputi:

1. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua Karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagiam organisasi (*organization chart*).

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua Karyawan, agar mampu bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi, Karyawan, dan masyarakat.

4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua Karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan Karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, dan moral Karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada Karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan organisasi.

8. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

2.2 Beban Kerja

2.2.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut Sunyoto (2019:64), 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 Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya. Lebih lanjut dikemukakan pula, bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis.

Menurut Munandar (2019:383) memberikan pengertian mengenai beban kerja seperti berikut: beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut kedalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit dengan demikian pengertian beban kerja adalah suatu proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu. Beban kerja adalah sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang yang harus dicapai dalam satu satuan waktu tertentu. Beban kerja merupakan aspek pokok yang

menjadi dasar untuk perhitungan formasi pegawai. Beban kerja perlu ditetapkan melalui program-program unit kerja yang selanjutnya dijabarkan menjadi target pekerjaan untuk setiap jabatan (Kep. Men. PAN Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004).

Menurut Koesomowidjojo (2018:22) Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar maka beban kerja yang diemban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, dapat berarti estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan sendiri. Kebutuhan SDM dapat dihitung dengan mengidentifikasi seberapa banyak output perusahaan pada divisi tertentu yang ingin dicapai. Kemudian hal itu diterjemahkan dalam bentuk lamanya (jam dan hari) karyawan yang diperlukan untuk mencapai output tersebut, sehingga dapat diketahui pada jenis pekerjaan apa saja yang terjadi deviasi negatif atau sesuai standar. Sedangkan Analisis 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. Dalam hal ini terdapat 2 (dua) jenis Beban kerja yaitu, sebagai berikut:

1. Beban Kerja Kuantitatif

Beban kerja kuantitatif akan menunjukkan adanya jumlah pekerjaan besar yang harus dilaksanakan seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, atau berupa besarnya tanggung jawab yang besar atas pekerjaan yang diampunya.

2. Beban Kerja Kualitatif

Beban kerja kualitatif akan berhubungan dengan mampu tidaknya pekerjaan yang diampunya.

Dikemukakannya beberapa definisi di atas, maka dapat di nyatakan 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. Jadi beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Utomo (2020:14) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
 - a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.

- b. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
 - c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.2.3 Aspek Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2018:36) Kemampuan kerja yang berbeda-beda antara satu karyawan dengan karyawan lain membuat suatu organisasi melakukan perhitungan beban kerja yang dipandang dari 3 aspek:

1. Beban kerja fisik
2. Beban kerja psikis
3. Aspek pemanfaatan waktu

2.2.4 Indikator Beban Kerja

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

1. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seseorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Misalnya, karyawan yang berada pada divisi produksi tentunya akan berhubungan dengan mesin-mesin produksi. Sejauh mana kemampuan dan pemahaman karyawan dalam penguasaan mesin-mesin produksi untuk membantu mencapai target produksi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan mensosialisasikan SOP kepada semua unsur didalam lembaga sehingga karyawan yang bekerja didalamnya dapat:

- a. Mudah mengoperasikan pekerjaan yang telah didelegasikan.
- b. Meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tahapan pekerjaan.
- c. Meminimalisir kecelakaan kerja.
- d. Mengurangi beban kerja karyawan dan meningkatkan *comparability*, *credibility*, dan *defensibility*.
- e. Memudahkan evaluasi atas setiap proses kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- f. Memudahkan karyawan dalam mengambil keputusan apabila terdapat perubahan dalam prosedur kerja sehingga kualitas kerja yang ditetapkan akan jauh lebih mudah dicapai, dan
- g. Memudahkan karyawan untuk memiliki komunikasi yang baik dengan atasan ataupun rekan sekerja.

2. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, adakalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak

konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

3. Target Yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan memengaruhi 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 diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan. Untuk itu dibutuhkan penetapan waktu buku/dasar dalam menyelesaikan volume kerja tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

2.3 Fasilitas Kerja

2.3.1 Pengertian Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja merupakan suatu komponen pendukung yang dapat memudahkan berbagai kegiatan manusia yang sifatnya tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya berbagai bentuk fasilitas akan sangat membantu banyak urusan manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Tjiptono dan Chandra (2018:184), “Fasilitas kerja merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan”.

Menurut Zeithmal dan Bitner (2018:278) yang dialih bahasakan oleh Andianti mengatakan bahwa, “Fasilitas kerja adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen berwujud yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi dari jasa”.

Dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja merupakan suatu komponen dalam bentuk fisik atau atmosfer didalam atau diluar dimana perusahaan dan konsumen saling berinteraksi untuk membantu kegiatan manusia dalam kehidupan sehari – harinya.

2.3.2 Dimensi Fasilitas Kerja

Pemberian fasilitas memegang peranan yang penting dalam perkembangan perusahaan, dimasa-masa yang akan datang. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan fasilitas yang sebaik-baiknya kepada konsumennya. Dengan begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap pelanggan sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan produk atau jasa yang ada pada perusahaan. Pelanggan yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik.

Unsur–unsur yang perlu dipertimbangkan dalam penyediaan fasilitas dalam usaha jasa. (Tjiptono, 2019:161), yaitu:

1. Perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, simetri, tekstur, dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat untuk menstimulasi respon intelektual maupun

respon emosional dari para pemakai atau orang yang melihatnya. Respon semacam inilah yang dipersepsikan sebagai kualitas visual. Kualitas ini dapat dimanipulasi atau dikendalikan perancang untuk menciptakan lingkungan tertentu yang mampu mendorong terbentuknya respon pelanggan sebagaimana dikehendaki penyedia jasa.

2. Perencanaan ruangan

Perencanaan ruangan mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain.

3. Perlengkapan/perabotan

Memiliki beberapa fungsi, di antaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya.

4. Tata cahaya

Cahaya disiang hari (day lightning), warna, jenis, dan sifat aktivitas yang dilakukan didalam ruangan, persepsi penyedia jasa akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan, dan suasana yang diinginkan (tenang, damai, segar, riang, gembira, dan lain-lain).

5. Warna

Banyak orang yang menyatakan warna memiliki bahasanya sendiri, dimana warna dapat menstimulasi perasaan dan emosi spesifik. Sebagai contoh, warna bendera setiap negara memiliki historis dan patriotis sendiri-sendiri.

6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu (misalnya penunjuk arah/tempat, keterangan/informasi, dan sebagainya).

2.3.3 Indikator Fasilitas Kerja

Menurut Tjiptono (2019:43) ada beberapa indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas yaitu:

1. Pertimbangan atau perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain – lain.

3. Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para karyawan. Yang dimaksud dengan perlengkapan seperti: ketersediaan listrik, meja atau kursi, masker, topi keselamatan (safety helmet), sepatu keselamatan (safety shoes), sarung tangan keselamatan (safety gloves), dan lain-lain.

4. Tata cahaya

Yang perlu diperhatikan dalam tata cahaya adalah warna jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

2.4 Kinerja Karyawan

2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Wilson (2018:231) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2019:67) bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wibowo (2018:70) kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja.

Kinerja dalam organisasi merupakan suatu jawaban berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019: 67). Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan, artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya (Kasmir, 2019:182).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumberdaya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.4.2 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Suatu organisasi melakukan penilaian kinerja didasarkan pada dua alasan pokok, yaitu: (Rivai, 2018:408)

1. Manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang SDM dimasa yang akan datang.
2. Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan ketrampilan untuk perkembangan karier dan memperkuat kualitas hubungan antarmanajer yang bersangkutan dengan karyawannya.

2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2019:189-193) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian
Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
2. Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. sebaliknya jika suatu pekerjaan tidak memiliki rancangan pekerjaan yang baik maka akan sulit untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat dan benar.

4. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak organisasi), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur mengelola, dan memerintah bawahannya untuk menegerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

7. Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan atau sikap seseorang memimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter.

8. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau organisasi. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu organisasi atau organisasi.

9. Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

10. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, *layout*, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela organisasi dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini di tunjukan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun organisasinya dalam kondisi yang kurang baik.

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakannya atau peraturan organisasi dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya.

13. Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.

2.4.4 Indikator Kinerja

Adapun indikator kinerja menurut Wilson (2018:234) adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menurut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai.

2. Kualitas Pekerjaan

Setiap Karyawan dalam organisasi harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan

tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakan sesuai ketentuan.

3. Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak sesuai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.

4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran Karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu.

5. Kemampuan Kerja Sama

Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang Karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antarKaryawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan kerja lainnya.

Menurut Sedarmayati dalam Widodo (2018:134) untuk mengukur kinerja individu karyawan dapat dilihat dari faktor sebagai berikut:

1. Prestasi kerja, hasil kerja karyawan dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerjan

2. Keahlian, tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, insentif, dan lain-lain.
3. Perilaku, sikap dan tingkah laku karyawan yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin.
4. Kepemimpinan, merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

2.5 Hubungan antar Variabel Bebas (X) Terhadap Variabel Terikat (Y)

2.5.1 Hubungan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Teori Beban Kerja (X_1) terhadap Kinerja (Y) menurut Jeky, Sofia dan Wehelmina (2020:20) Beban Kerja untuk pegawai pada sebuah perusahaan jangan sampai mengalami kenaikan yang dapat menyebabkan menurunnya potensi kinerja karyawan. Artinya perusahaan jangan memberikan beban pekerjaan kepada karyawan dengan berlebih, karena dengan beban kerja yang berlebih dapat menurunkan kinerja karyawan dalam bekerja, sehingga pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan bersifat negatif. Menurut Onsardi dan Suastrri (2020:95) karyawan yang memiliki beban kerja berlebihan akan memicu timbulnya kejenuhan (*burnout*), yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja.

2.5.2 Hubungan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Zeithmal dan Bitner (2018:278) fasilitas kerja adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen berwujud yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi dari jasa. Sedangkan menurut Wibowo (2018:70) kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Seorang karyawan yang mendapatkan fasilitas yang cukup dan baik dalam bekerja akan mendorong karyawan memiliki kinerja yang baik dalam perusahaan.

2.6 Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel Yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pandu Pradana	Pengaruh Beban Dan Stres Kerja Serta <i>Work Life Balance</i> Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Pgn Tbk). Jurnal Ilmiah Indonesia. Vol. 7. No. 3. 2022	<p>Variabel Bebas: X_1: Beban X_2: Stres Kerja X_3: <i>Work Life Balance</i></p> <p>Variabel Terikat: Y: Kinerja Karyawan</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linier Berganda</p> <p>Hasil Penelitian: Hasil analisa regresi berganda untuk variabel Beban Kerja (X_1), Stres Kerja (X_2), <i>Work Life Balance</i> (X_3), Kinerja Karyawan (Y) maka dapat dibuat persamaan sebagai berikut $6.829 + 0.050(X_1) + 0.076(X_2) + 0.691(X_3)$. Variabel Beban Kerja dan Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan. Sedangkan variabel <i>Work Life Balance</i> memiliki pengaruh positif</p>	<ol style="list-style-type: none"> Menggunakan Regresi Linier Berganda Variabel bebas beban kerja. Variabel terikat kinerja karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> Terdapat variabel bebas Stres Kerja Serta <i>Work Life Balance</i>. Tahun penelitian Tempat penelitian

			dan signifikan. Hasil koefisien determinasi yaitu R square sebesar 0,536 yang berarti pengaruh secara simultan beban kerja, stres kerja dan work life balance terhadap kinerja karyawan sebesar 53,6% dan sisanya 46,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.		
2	Putri Rama Dani, Sri Arita	Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Kompensasi Finansial Melalui Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Amanah Insanillahia Kabupaten Tanah Datar. Published by Universitas Negeri Padang Vol. 03 No. 1, 2024	<p>Variabel Bebas: X_1 : Fasilitas Kerja X_2 : Kompensasi Finansial X_3 : Motivasi Kerja</p> <p>Variabel Terikat: Y : Kinerja Karyawan</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linier Berganda</p> <p>Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Fasilitas Kerja dan Kompensasi Finansial melalui Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Amanah Insanillahia Kabupaten Tanah Datar, maka bisa diambil kesimpulan bahwa, pertama variabel Fasilitas Kerja mempengaruhi Kinerja Karyawan PT</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan Regresi Linier Berganda 2. Variabel bebas fasilitas kerja. 3. Variabel terikat kinerja karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat variabel bebas Kompensasi Finansial dan Motivasi Kerja 2. Tahun penelitian 3. Tempat penelitian

			Amanah Insanillahia, kedua variabel Kompensasi Finansial tidak mempengaruhi Kinerja Karyawan PT Amanah Insanillahia, ketiga variabel Fasilitas Kerja mempengaruhi Motivasi Kerja Karyawan PT Amanah Insanillahia, keempat variabel Kompensasi Finansial mempengaruhi Motivasi Kerja Karyawan PT Amanah Insanillahia, kelima Variabel Motivasi Kerja mempengaruhi Kinerja Karyawan PT Amanah Insanillahia, keenam variabel Motivasi Kerja mampu menjadi variabel media antara fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan dan ketujuh variabel Motivasi Kerja mampu menjadi variabel media antara Kompensasi Finansial terhadap kinerja karyawan.		
3	Anisa Ratna Dila, Tarsisius Timuneno, Clarce Sarliana Maak	Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Kantor Perumda Air Minum Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial. (e)ISSN 2747-125. 2022	Variabel Bebas: X_1 : Fasilitas Kerja X_2 : Motivasi Kerja Variabel Terikat: Y: Produktivitas Kerja Karyawan Alat Analisis: Regresi Linier Berganda	1. Menggunakan Regresi Linier Berganda 2. Variabel bebas fasilitas kerja 3. Variabel terikat Kinerja Karyawan	1. Terdapat variabel bebas Motivasi Kerja. 2. Terdapat variabel terikat produktivitas kerja.

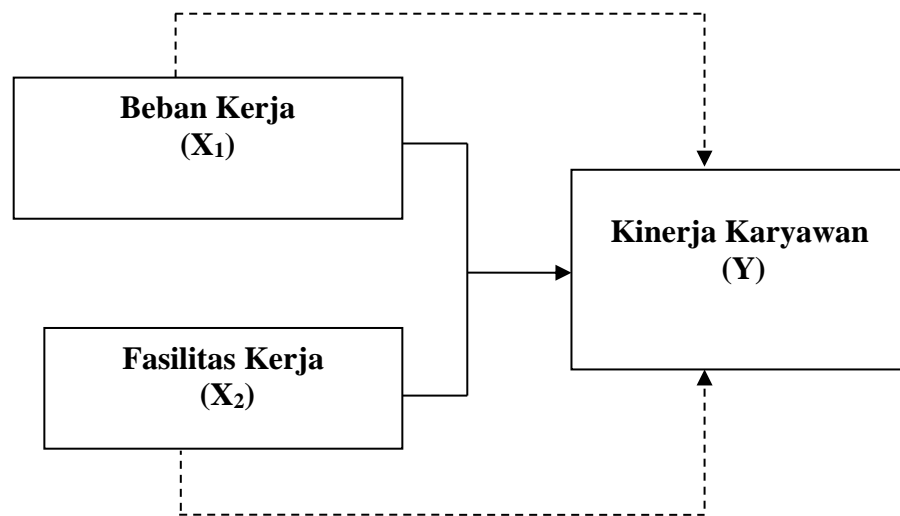
			<p>Hasil Penelitian:</p> <p>Hasil penelitian ini adalah ada pengaruh positif antara variabel fasilitas kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja yang hasil regresi diperoleh hasil uji F diperoleh adanya pengaruh secara simultan antara variabel fasilitas kerja dan motivasi kerja yang berpengaruh signifikan terhadap variabel produktivitas kerja karyawan kantor PERUMDA Air Minum Tirta Kelimutu dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan juga diperoleh nilai dari Fhitung $29,077 > F_{tabel} 2,859$. Untuk hasil koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai adjusted R^2 sebesar 0,590 artinya variabel fasilitas kerja dan motivasi kerja mempunyai kontribusi yang relatif kuat pengaruhnya terhadap variabel produktivitas kerja karyawan sebanyak 59% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti.</p>		<p>3. Tahun penelitian</p> <p>4. Tempat penelitian</p>
4	Thasya Moulindha, Trias Setyowati,	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja	<p>Variabel Bebas:</p> <p>X_1: Beban Kerja</p> <p>X_2: Stres Kerja</p> <p>X_3: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)</p>	<p>1. Menggunakan Regresi Linier Berganda</p> <p>2. Variabel bebas beban kerja</p>	<p>1. Terdapat variabel bebas Stres Kerja Dan Organizational</p>

	Pawestri Winahyu	Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Sppbe PT. Hakamindo Petro Chem. 2024.	<p>Variabel Terikat: Y : Kinerja Pegawai</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linier Berganda</p> <p>Hasil Penelitian: Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan, dan organizational citizenship behavior memiliki nilai positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan beban kerja dan stres kerja memiliki pengaruh yang tinggi dalam kinerja karyawan sedangkan OCB tidak memiliki pengaruh dalam kinerja karyawan di perusahaan tersebut.</p>	3. Variabel terikat Kinerja Karyawan	<p>Citizenship Behavior (OCB)</p> <p>2. Tahun penelitian</p> <p>3. Tempat penelitian</p>
5	Diaz Erlangga	Analisis Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Rama Manggala Gas Blitar. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis	<p>Variabel Bebas: X₁ : <i>Work-Life Balance</i> X₂ : Beban Kerja</p> <p>Variabel Terikat: Y : Kinerja Karyawan</p>	<p>1. Variabel terikat Kinerja Karyawan</p> <p>2. Variabel Bebas Beban Kerja</p>	<p>1. Alat analisis regresi linier sederhana</p> <p>2. Variabel bebas <i>Work-Life Balance</i></p>

		<p>Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali 2022</p>	<p>Alat Analisis: Regresi Linier Sederhana</p> <p>Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>work-life balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Rama Manggala Gas. Sedangkan untuk beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Rama Manggala Gas Blitar. Diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan <i>work-life balance</i> karyawannya dan meningkatkan kondisi kerja dengan baik agar terciptanya tingkat kinerja karyawan yang tinggi.</p>		<p>3. Tahun penelitian 4. Tempat penelitian</p>
--	--	---	--	--	---

2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berikut menggambarkan hubungan antara variabel independen, dalam hal ini adalah beban kerja dan fasilitas kerja dan variabel dependen yaitu kinerja karyawan.



Gambar 2.1
Kerangka pemikiran

Keterangan
Pengaruh:
—— : Parsial

2.2 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga Beban Kerja Dan Fasilitas Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada SPPBE (Stasiun Pengisian Dan Pengangkutan Bulk Elpiji) PT. Bukit Indah Sukses Energy baik secara parsial maupun simultan.