

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting didalam suatu organisasi karena melalui masing-masing potensi yang dimiliki dapat dimanfaatkan sebagai upaya mencapai keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara personal maupun internal perusahaan melalui kinerja setiap pegawai yang ada. Kinerja merupakan kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi (Torang 2014:74). Sebuah organisasi dikatakan berhasil jika dapat memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien terutama pegawai yang ada dengan optimal dan profesional. Karena sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dalam suatu organisasi dimana organisasi tersebut juga harus memperhatikan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan pegawai agar pegawai dapat bekerja secara maksimal dan melaksanakan pekerjaannya masing-masing, kinerja pegawai sangat mempengaruhi kualitas suatu organisasi jika kinerja karyawan baik maka akan berdampak baik bagi organisasi dan organisasi akan mendapat keuntungan namun sebaliknya jika kinerja pegawai buruk maka hal tersebut akan menyebabkan kinerja suatu organisasi menurun dan akan mengalami kerugian. Pegawai merupakan kekayaan utama suatu organisasi jika tidak adanya pegawai

maka kegiatan suatu organisasi tidak akan berjalan, pegawai berperan aktif dalam menetapkan perencanaan, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai.

Untuk bisa mencapai suatu tujuan organisasi sangatlah tergantung pada baik buruk nya kinerja pegawai. Maka dari itu pimpinan suatu organisasi harus meningkatkan kualitas kinerjanya. Setiap organisasi pasti mengharapkan pegawainya memiliki kinerja yang tinggi, karna akan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja yang optimal bagi organisasi. Sering kali suatu organisasi menghadapi permasalahan mengenai sumber daya manusianya. Permasalahan sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi suatu perusahaan. Apabila pegawai yang berada pada suatu organisasi tersebut baik, maka organisasi dapat berjalan dengan efektif. Kelangsungan suatu organisasi dapat ditentukan dan dilihat dari hasil kinerja pegawainya.

Didalam meningkatkan kinerja pegawai, dapat dilihat dari salah satu faktor yaitu dengan memperhatikan beban kerja yang dihadapi pegawai. Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu (Vanchapo 2020:1). Sumber daya yang ada akan berkaitan langsung dengan adanya beban kerja dari seorang pegawai. Munandar (2014:383) mengemukakan beban kerja merupakan satu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Pemberian beban kerja pada pegawai harus sesuai dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri, jika tidak maka cepat atau lambat akan menyebabkan terjadinya masalah yang dapat mengganggu kinerja pegawai tersebut. Beban kerja yang dialami pegawai

disebabkan oleh kurangnya motivasi sehingga menyebabkan terjadinya ke tidak mampuan seorang pegawai dalam mengerjakan tugas-tugasnya dengan tepat atau di luar batas kemampuan pegawai itu sendiri sehingga perlu adanya motivasi, terutama motivasi intrinsik.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya dari Harsa Arif (2022), Julistyono Widodo, Widiyawan (2021) hasil dari peneliti terdahulu menarik kesimpulan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selain faktor beban kerja, motivasi merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai membutuhkan motivasi yang diberikan oleh atasannya untuk menciptakan adanya produktivitas kerja yang tinggi dan baik. Motivasi sangat dibutuhkan oleh seorang pegawai, karena tanpa adanya motivasi pegawai tidak terdorong untuk mendapatkan produktivitas yang baik dan meningkat. Motivasi sendiri sangat memiliki pengaruh dan berperan penting. Menurut Sutrisno (2016:109) motivasi merupakan satu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Menurut Sardiman (2014:89) mengemukakan bahwa motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya sehingga tidak perlu adanya rangsangan dari luar, karena dari dalam individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Berdasarkan pendapat beberapa ahli yang telah diuraikan disimpulkan bahwa motivasi intrinsik merupakan motivasi yang muncul dari dalam diri seseorang itu sendiri tanpa perlu adanya dorongan dari luar dan kemauan itu timbul dari dalam

diri seseorang untuk mencapai kebutuhannya. Dengan adanya motivasi intrinsik maka pegawai akan termotivasi dari dalam dirinya sendiri untuk bisa menyelesaikan tugas yang diberikan dari pimpinan. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini di antaranya dari Sri Murniyanti (2019), Alber Sengkandai (2018) peneliti terdahulu menyimpulkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan pra riset yang telah penulis lakukan di awal, dapat dilihat bahwa fenomena-fenomena yang terjadi pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah kinerja pegawai yang kurang maksimal karena di pengaruhi oleh beban kerja yang banyak, kurangnya waktu dalam mengerjakan tugas, adanya tugas tambahan yang diterima pegawai sehingga menyebabkan pegawai kewalahan dalam menyelesaikan tugas nya, motivasi pegawai dalam hal mengembangkan kemampuan masih rendah, kurangnya motivasi dari dalam diri seorang pegawai dalam mengerjakan tugas, masih terdapat pegawai yang berada diluar kantor saat jam istirahat sudah berakhir sehingga kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas kurang optimal.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan merupakan salah satu instansi dalam pemerintahan yang mempunyai tugas pokok membantu kepala daerah dalam hal penyelenggaraan pemerintahan daerah melalui penataan sistem informasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, seperti melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, membantu masyarakat dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), mengelola data serta penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak,

mencatat pengesahan dan pengangkatan anak, perubahan nama warga negara indonesia (WNI) dan orang asing.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa beban kerja dan motivasi intrinsik mempunyai keterkaitan antara satu sama lain yang memberikan pengaruh positif terhadap kinerja. Dari latar belakang yang sudah dijelaskan oleh karna itu penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Beban kerja yang terlalu berat dan berlebihan dapat memicu turunnya kinerja pegawai.
2. Kurangnya waktu dalam mengerjakan tugas.
3. Adanya tugas tambahan mengakibatkan pegawai kewalahan dalam mengerjakan tugasnya.
4. Masih rendahnya motivasi pegawai dalam hal meningkatkan kemampuan.
5. Kurangnya motivasi dari dalam diri pegawai dalam mengerjakan tugas.
6. Masih terdapat pegawai yang berada diluar kantor saat jam istirahat sudah berakhir sehingga kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas kurang optimal.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, maka ditemukan permasalahan yang muncul berdasarkan fenomena yang terdapat pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Penulis membatasi penelitian ini dengan masalah pada pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Pegawai.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan
- b. Apakah terdapat pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- c. Apakah terdapat pengaruh beban kerja dan motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja dan motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan dari penelitian ini diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

- a) Bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam meningkatkan motivasi intrinsik pada pegawai.

- b) Bagi universitas

Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah pengetahuan atau wawasan tentang pengaruh beban kerja dan motivasi intrinsik pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Medan.

- c) Bagi peneliti perpustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan wawasan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia terkhusus nya yang berhubungan dengan beban kerja dan motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Kinerja

2.1.1.1 Pengertian kinerja

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga sebagai *job performance* atau *actual performance*, yang memiliki arti tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Kinerja tidak merupakan karakteristik suatu individu, seperti kemampuan atau bakat, melainkan perwujudan dari kemampuan dan bakat itu sendiri. Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dilaksanakan atau dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam waktu tertentu.

Menurut Gibson dalam Kasmir (2015:182) mengemukakan bahwa kinerja individu adalah hal mendasar dari kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, harapan dan penilaian yang dibuat oleh manajemen terhadap pencapaian hasil individu. Menurut Rivai dan Basri dalam Masram (2017:138) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil keseluruhan atau tingkat keberhasilan seseorang selama jangka waktu tertentu dalam menjalankan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja target atau sasaran dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan telah disepakati bersama.

Menurut Moehariono (2012:95) kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program

kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategi suatu organisasi. Menurut Mangkunegara (2017:67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia merupakan prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas ataupun kuantitas yang dicapai pegawai dalam waktu tertentu.

2.1.1.2 Tujuan kinerja

Pada dasarnya ada banyak tujuan dalam suatu organisasi. tujuan itu dapat dinyatakan dalam berbagai tingkatan, dimana tujuannya berada pada tingkat di atasnya yang menjadi acuan bagi tingkat yang lebih rendah. Tujuan tingkat bawah memberikan kontribusi bagi pencapaian bagi tujuan jenjang di atasnya. Menurut Wibowo (2017:50), tingkatan kinerja antara lain:

- a) *Corporate* level adalah tingkat dimana tujuan dihubungkan dengan maksud, nilai dan rencana strategis dari organisasi secara keseluruhan untuk dicapai.
- b) *Senior management level* merupakan tingkatan dimana pada tujuan tingkat ini mendefinisikan kontribusi yang diharapkan dari tingkat manajemen senior untuk mencapai tujuan organisasi.
- c) *Business-unit, functional* atau *department level* merupakan tingkatan yang dihubungkan dengan tujuan organisasi, target dan proyek yang harus diselesaikan oleh unit bisnis, fungsi atau departemen

- d) Team level merupakan tingkatan yang dihubungkan dengan maksud dan akuntabilitas tim, dan kontribusi yang diharapkan dari tim.
- e) Individual level yaitu tingkatan dimana tujuan dihubungkan pada akuntabilitas pelaku, hasil utama, atau tugas pokok yang mencerminkan pekerjaan pribadi dan berfokus pada hasil yang ingin mereka capai dan kontribusi terhadap hasil tim, departemen, atau organisasi.

Menurut Rivai (2016:311) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi:

1. Menentukan tingkat kinerja pegawai.
2. Pemberian imbalan yang sepadan, misalnya pemberian kenaikan gaji pokok dan insentif uang tunai
3. Mendorong tanggung jawab karyawan
4. Meningkatkan motivasi kerja
5. Meningkatkan etos kerja
6. Sebagai pembela antara karyawan yang satu dengan karyawan lain
7. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi mengenai kemajuan pekerjaan mereka
8. Sebagai sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir
9. Membantu menempatkan pegawai sesuai dengan pencapaian hasil kerja karyawan
10. Sebagai alat tingkatan kinerja.

Disimpulkan bahwa tujuan kinerja adalah menyesuaikan ekspektasi kinerja individu dengan tujuan organisasi. Kecocokan antara upaya mencapai tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu menciptakan kinerja yang baik.

2.1.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Manajemen perusahaan harus membuat strategi untuk memperbaiki kinerja karyawan demi tujuan perusahaan itu sendiri dapat tercapai seperti seharusnya. Oleh sebab itu, manajer harus selalu menciptakan motivasi kerja yang tinggi bagi karyawan nya untuk melaksanakan tugasnya. Meski harus diakui bahwa motivasi bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja pegawai.

Menurut Masram (2017:147) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari

1. Efektivitas dan efisiensi

Jika suatu tujuan tertentu akhirnya mungkin tercapai, kita dapat mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi jika konsekuensi nya tidak dicari maka kegiatan penilaian menjadi penting dari hasil yang diraih sehingga menyebabkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

2. Otoritas (wewenang)

Otoritas merupakan sifat komunikasi atau pemerintahan dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seseorang anggota organisasi kepada anggota lainnya untuk melaksanakan suatu kegiatan bekerja dengan kontribusinya.

3. Disiplin

Disiplin adalah menaati hukum dan peraturan yang berlaku.

4. Inisiatif

Inisiatif merupakan suatu yang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam menciptakan ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Menurut Rismawati (2018:3) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor kemampuan secara psikologis kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan realitas(pendidikan) oleh sebab itu perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi adalah suatu kondisi yang memobilisasi karyawan untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan suatu kondisi kejiwaan yang mendorong seseorang untuk melakukan hal tersebut berusaha mencapai potensi kerja yang maksimal.

Menurut Adhari (2020:89) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1. kemampuan pegawai

Kemampuan yang diperoleh secara formal, misalnya pendidikan yang diperoleh disekolah atau perguruan tinggi bisa secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai.

2. Motivasi

Motivasi (materi dan non materi) diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhannya dan kepuasannya. Maka sudah menjadi sifat yang istimewa untuk memberikan pujian dan penghargaan, bonus, sertifikat, dan sebagainya. Motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas yang mendukung dan menunjang gairah pekerjaan atau tugas berjalan lancar, sehingga kinerja pegawai semakin meningkat dalam melakukan pekerjaan.

3. Dukungan yang diterima

Sarana yang menunjang pelaksanaan pekerjaan diperlukan dalam mencapai kinerja secara tidak langsung fasilitas-fasilitas tersebut dapat membantu kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

4. Keberadaan pekerjaan yang pegawai lakukan

Dengan adanya pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada pegawainya sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai karena pegawai akan merasa puas dan timbul rasa kecintaan pegawai terhadap perusahaan dan pekerjaannya, maka kinerja pun akan baik.

5. Hubungan pegawai dengan organisasi

Hubungan tempat kerja pegawai juga akan mempengaruhi kinerja pegawai secara tidak langsung karena hubungannya dengan organisasi kerja yang nyaman dan hubungan yang harmonis antara satu pegawai dengan pegawai yang lain maka akan timbul semangat pekerjaan pegawai yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi. Sesuai dengan pendapat Rismawati (2018) yang mengatakan faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan dan motivasi.

2.1.1.4 Indikator kinerja

Menurut Robbins (2016:260-261) indikator kinerja merupakan alat untuk mengukur sejauh mana kinerja pegawai tercapai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja pegawai dapat diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan tugas yang diberikan pada keterampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja pegawai menyelesaikan pekerjaan serta kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang diproduksi yang dinyatakan dalam satuan jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Kuantitas merupakan ukuran jumlah hasil kerja satuan dan jumlah siklus kegiatan diselesaikan oleh pegawai sehingga kinerja pegawai dapat diukur melalui jumlahnya (unit/siklus). Misalnya pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sebelum batas waktu yang ditentukan perusahaan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah sejauh mana kegiatan diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil keluarannya juga memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kinerja pegawai juga dapat diukur dari ketepatan waktu pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Jadi tidak mengganggu pekerjaan lain yang merupakan bagian dari tugas pegawai itu.

4. Efektifitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (energi, uang, teknologi dan bahan mentah) dimaksimalkan dengan niat meningkatkan hasil setiap unit dalam menggunakan sumber daya. Dalam pemanfaatan sumber daya termasuk sumber daya manusia itu sendiri serta sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan material standar yang ada dalam organisasi dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pegawai.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat yang nantinya akan dicapai seseorang dalam melaksanakan fungsi kerjanya tanpa mendapatkan bantuan, bimbingan dari pengawas. Kinerja karyawan meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja pegawai, kuantitas kerja pegawai, ketelitian waktu pegawai dalam bekerja dalam segala aspek, efektivitas dan kemandirian pegawai ditempat kerja. Artinya pegawai mandiri, yaitu ketika pegawai melakukan pekerjaannya tanpa perlu diawasi dan dapat menjalankan fungsinya sendiri bekerja tanpa meminta bantuan, bimbingan orang lain atau atasan.

2.1.1.5 Standar kinerja yang efektif

Standar kinerja yang efektif didasarkan pada pekerjaan yang tersedia, dipahami, disepakati, spesifik dan terukur, berorientasi waktu, tertulis dan terbuka untuk perubahan. Dengan demikian standart kinerja dapat ditentukan dengan baik dan pekerja termotivasi untuk mencapai dan bahkan melampauinya. Menurut Hery (2019:29) terdapat delapan karakteristik yang menjadi standart kinerja efektif yaitu:

1. Didasarkan pada pekerjaan

Standar kinerja harus ditetapkan untuk suatu pekerjaan, siapa pun orangnya dan siapapun yang melakukan pekerjaan itu.

2. Dapat dicapai

Semua pekerja harus mampu mencapai standar yang telah ditentukan. Standar harus ditetapkan lebih tinggi sebagai tantangan bagi pekerja untuk melakukan kinerja terbaiknya.

3. Dapat dipahami

Standar harus jelas bagi manajer dan pekerja. Standar harus dapat mudah untuk dipahami oleh manajer dan pekerja.

4. Harus disepakati

Baik manajer maupun pekerja harus sepakat bahwa suatu standar telah ditetapkan dengan jujur. Ini sangat penting untuk memotivasi pekerja.

5. Spesifik dan terukur

Standar harus menyatakan dalam bentuk angka, persentase, satuan uang atau bentuk lain yang dapat diukur secara kuantitatif. Standar juga harus menyatakan secara spesifik bahkan apabila pertimbangan subjektif harus digunakan.

6. Berorientasi waktu

Standar kinerja memperlihatkan berapa lama suatu pekerjaan harus diselesaikan atau kapan suatu pekerjaan harus diselesaikan dengan menunjukkan tanggal yang pasti.

7. Harus tertulis

Baik manajer maupun pekerja harus memiliki salinan tertulis di atas standar yang disetujui. Dalam hal ini mereka tidak diperbolehkan untuk mendasar pada ingatan.

8. Dapat berubah

Karena standar harus disepakati dan bisa dicapai, jadi secara berkala harus dievaluasi dan diubah jika diperlukan. Namun standar tidak diperbolehkan berubah hanya karena pekerja tidak memenuhi standar.

2.1.1.6 Penilaian kinerja

Penilaian kinerja adalah proses di mana organisasi mengevaluasi dan menilai kinerja karyawan. Kegiatan penilaian kinerja karyawan seperti ini sudah menjadi hal yang lumrah, khususnya di perusahaan-perusahaan besar. Program ini dilaksanakan untuk mengevaluasi kinerja yang ada sehingga anda dapat segera mengambil tindakan jika terjadi sesuatu menyimpang dari penilaian kinerja. Selain itu, penilaian kinerja karyawan juga mendorong karyawan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja bagi perusahaan.

Perusahaan sering menggunakan penilaian kinerja atau *performance appraisal* ini menjadi dasar kenaikan gaji, promosi, bonus atau dapat juga digunakan sebagai dasar penurunan pangkat dan pemutusan hubungan kerja. Di sisi lain, penilaian kinerja dilakukan dengan baik dan profesional akan meningkatkan loyalitas dan motivasi pegawai agar tujuan organisasi juga dapat tercapai seperti yang diharapkan.

Menurut Budihardjo (2017:23) mengemukakan penilaian kinerja pegawai dapat dilakukan dan diartikan sebagai upaya untuk mengukur kinerja masing-masing karyawan. Hal ini terkait dengan tingkat produktivitas kerja pegawai dalam menghasilkan pekerjaan tertentu dengan *job description* (deskripsi tugas) yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang bersangkutan.

Penilaian kinerja berfungsi sebagai alat komunikasi bagi karyawan untuk melihat pekerjaannya, apa targetnya tercapai atau tidak, sehingga mempengaruhi kesuksesan karirnya. Prasasti (2016) mengemukakan bahwa standar penilaian kinerja merupakan tanggung jawab perusahaan untuk menentukan penilaian kinerja yang dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Rismawati (2018:7) mengemukakan penilaian kinerja merupakan suatu penentuan secara berkala efektivitas operasional suatu perusahaan, bagian-bagian perusahaan dan karyawan berdasarkan target standar kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci dalam mengembangkan perusahaan secara keseluruhan efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik diperusahaan tersebut. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan, melalui penilaian dan kondisi sebenarnya mengenai bagaimana kinerja karyawan.

2.1.1.7 Manfaat penilaian kinerja

Secara umum penilaian kinerja pegawai staf organisasi mempunyai berbagai manfaat, baik bagi organisasi maupun bagi karyawannya sendiri. Bagi pegawai hal ini akan memicu semangat kompetensi menjadi lebih baik dimasa depan. Salah satunya ditandai dengan adanya peningkatan etos kerja para karyawan itu sendiri. Sementara itu organisasi akan berdampak pada peningkatan produktivitas organisasi.

Menurut Wibowo dalam Rozarie (2017:64-66) penilaian kinerja dapat digunakan untuk kepentingan yang lebih luas, yaitu:

1. Evaluasi tujuan dan saran, evaluasi tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan dalam menentukan tujuan kinerja organisasi di masa depan.
2. Evaluasi rencana, bila hasil yang dicapai belum sesuai dengan rencana maka di cari tau apa penyebabnya.
3. Evaluasi lingkungan, penilaian kondisi lingkungan yang dihadapi pada saat proses implementasi tidak seperti yang diharapkan, tidak kondusif dan mengakibatkan kesulitan atau kegagalan.
4. Evaluasi proses kinerja, kaji apakah ada kendala dalam proses implementasi kinerja. apakah mekanisme kerjanya berfungsi seperti yang diharapkan, apakah ada masalah kepemimpinan dan hubungan manusia dalam organisasi.
5. Evaluasi pengukuran kinerja, menilai apakah penilaian kinerja telah selesai dilakukan dengan benar, apakah sistem review dan pembinaan sudah ada berjalan dengan benar dan apakah metodenya benar.
6. Evaluasi hasilnya, jika ada penyimpangan cari faktor yang relevan penyebabnya dan mencoba memperbaikinya dimasa depan.

Menurut Rozarie mengatakan penilaian kinerja pegawai perlu dilakukan dalam rangka pelayanan kepada konsumen/public sekaligus juga sebagai pedoman agar pegawai dapat dipromosikan ke jenjang berikutnya lebih baik. Kinerja yang memuaskan tidak terjadi secara otomatis karena untuk menjamin apakah pegawai

mampu melaksanakan pekerjaannya penting untuk menilai dengan benar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.

Manajemen menggunakan evaluasi untuk mengambil tindakan keputusan mengenai sumber daya manusia. Penilaian memberikan masukan untuk hal-hal penting seperti promosi, mutasi dan pemberhentian.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat diketahui manfaat dan sasaran kinerja pegawai sangatlah penting baik secara internal maupun eksternal karyawan itu sendiri.

2.1.2 Beban kerja

2.1.2.1 Pengertian beban kerja

Menurut Sunarso dalam Rolos *et al* (2018:21) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari tuntutan pekerjaan maka rasa bosan akan muncul dan sebaliknya jika kemampuan pekerjaan lebih rendah dari tuntutan pekerjaan hal tersebut akan terlihat kelelahan yang berlebihan.

Menurut Suci R. Mar'ih (2017:22) beban kerja merupakan 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. Menugaskan beban kerja kepada karyawan harus diimbangi dengan kompetensi dan kemampuan karyawan itu sendiri, jika tidak cepat atau lambat akan menimbulkan masalah yang dapat mengganggu kinerja pegawai dikemudian hari.

Menurut Vanchapo (2020:1) beban kerja adalah salah satu proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam waktu tertentu. Jika seorang pekerja mampu menyelesaikan dan beradaptasi dengan sejumlah tugas yang diberikan, lalu hal tersebut bukan merupakan beban kerja. Namun jika pekerja tersebut tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi beban kerja.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:24) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor internal dan faktor eksternal:

1. Faktor internal

Merupakan faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan, dan motivasi, kepuasan maupun persepsi.

2. Faktor eksternal

Faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan

a. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang nyaman tentunya akan memberikan dampak kenyamanan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun jika lingkungan kerja kurang penerangan secara optimal, suhu ruangan yang panas, debu, asap dan kebisingan tentunya menimbulkan ketidaknyamanan bagi karyawan.

b. Tugas-tugas fisik

Tugas fisik yang dimaksud adalah hal-hal yang berhubungan dengan alat dan bantuan dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan (sarana dan prasarana tempat kerja).

c. Organisasi kerja

Karyawan tentu memerlukan jadwal kerja yang teratur menyelesaikan pekerjaan sehingga lamanya waktu bekerja, shift kerja, istirahat. Perencanaan karir hingga gaji juga akan memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan setiap karyawan.

2.1.2.3 Dampak beban kerja

Menurut Winaya dalam Achyana (2016:5) beban kerja yang berlebihan akan menyebabkan hal seperti

1. Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan muncul karena pelanggan tidak merasa puas dengan hasil pekerjaannya atau hasil pekerjaan tidak memenuhi harapan pelanggan.

2. Kenaikan tingkat absensi

Pekerja yang mempunyai beban kerja terlalu banyak akan merasa lelah dan akhirnya jatuh sakit. Hal ini kan berdampak pada tingkat ketidakhadiran karyawan. Ketidakhadiran karyawan akan mempengaruhi kinerja organisasi.

3. Kualitas kerja menurun

Beban kerja terlalu berat dan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja

karena pekerja merasa kewalahan dan kelelahan yang mengakibatkan penurunan konsentrasi, pemantauan diri, dan akurasi kerja. Dampaknya terhadap hasil pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

2.1.2.4 Jenis-jenis beban kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:22) ada dua jenis beban kerja yaitu:

1. Beban kerja yang bersifat kuantitatif menunjukkan adanya jumlah pekerjaan yang besar yang harus dilaksanakan seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, atau berupa tanggung jawab pekerjaan yang besar atas pekerjaan yang dijalaninya.
2. Beban kerja kualitatif berkaitan dengan mampu atau tidaknya pekerjaan tersebut dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

2.1.2.5 Indikator beban kerja

Menurut Putra dalam Rolos *et al* (2018:21) ada beberapa indikator beban kerja yaitu:

1. Target yang harus dicapai
Pandangan mengenai hasil pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pandangan mengenai besar kecilnya target pekerjaan diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.
2. Kondisi pekerjaan
Termasuk pandangan yang dianut oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya.
3. Penggunaan waktu

Waktu kerja yang digunakan dalam kegiatan yang terkait dengan produksi(buku atau waktu dasar, waktu lingkaran).

4. Standar pekerjaan

Kesan seseorang terhadap pekerjaannya, contohnya adalah perasaan yang muncul mengenai beban kerja harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

2.1.2.6 Hubungan beban kerja dan kinerja

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karna karyawan yang sering kali dihadapkan pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga dan sumber daya lainnya untuk penyelesaian nya. Adanya beban dengan penyediaan sumber daya yang sering kali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja karyawan menurun (Rolos *et al* 2018).

2.1.3 Motivasi intrinsik

2.1.3.1 Pengertian motivasi intrinsik

Motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti dorongan atau daya penggerak. Pencapaian tujuan perusahaan memerlukan motivasi dari dalam diri setiap orang, seperti tanggung jawab, prestasi, pengakuan orang lain, pekerjaan itu sendiri, peluang untuk berkembang dan maju.

Menurut Dian, Edy *et al* (2022) motivasi intrinsik merupakan keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu tanpa perlu rangsangan dari luar, motivasi intrinsik dilatar belakangi oleh pemikiran yang positif. Yang disebabkan oleh faktor

dorongan yang berasal dari dalam diri sendiri tanpa dipengaruhi orang lain karena hasrat untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Luthans (2011:160) motivasi intrinsik diartikan sebagai motivasi yang berasal dari dalam diri individu yang memotivasi orang tersebut untuk berprestasi, yang lebih dikenal dengan faktor motivasi.

Dari definisi para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi intrinsik adalah motivasi yang muncul dari dalam diri sendiri untuk mencapai sesuatu demi memuaskan diri sendiri tanpa dipengaruhi orang lain atau dipengaruhi dari luar.

2.1.3.2 Faktor-faktor motivasi intrinsik

Menurut Hasibuan dalam Maulana (2015:3) motivasi intrinsik merupakan tenaga penggerak kerja yang membuat orang berpartisipasi berdasarkan keinginan yang datang dari dalam dirinya, yang mana pegawai termotivasi untuk bekerja karena beberapa faktor misalnya:

1. Tanggung jawab

Besarnya tanggung jawab yang dirasakan atas tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan.

2. Pekerjaan itu sendiri

Beratnya tantangan yang dihadapi dunia kerja.

3. Kemajuan

Kemajuan merupakan kesempatan bagi pegawai untuk maju dalam pekerjaannya, misalnya promosi jabatan atau naik pangkat.

4. Pengakuan

Besarnya pengakuan yang diberikan kepada pegawai atas hasil pekerjaannya.

5. Pencapaian

Besar kecilnya bahwa tenaga kerja akan mencapai tingkat kinerja yang tinggi.

2.1.3.3 Tujuan motivasi intrinsik

Menurut Farida, Hartono (2016:26) tujuan dari motivasi intrinsik adalah:

1. Meningkatkan semangat kerja dan kepuasan kerja karyawan
2. Meningkatkan produktivitas karyawan
3. Mendukung kestabilan kerja pegawai
4. Meningkatkan kedisiplinan pegawai
5. Ciptakan suasana kerja dan hubungan interpersonal yang baik
6. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan keterlibatan karyawan
7. Meningkatkan tanggung jawab pegawai terhadap tugasnya

2.1.3.4 Indikator motivasi intrinsik

Menurut Herberg dalam Ardana *et.al* (2012:196) indikator motivasi intrinsik antara lain, misalnya

1. Tanggung jawab

Adalah besarnya tanggung jawab dalam menjalankan tugas.

2. Prestasi

Memprioritaskan pencapaian dari apa yang telah dilakukan.

3. Pekerjaan itu sendiri

Memiliki perasaan senang dalam melakukan pekerjaan itu sendiri.

4. Penghargaan

Merupakan feedback atas hasil pekerjaannya.

5. Peluang berkembang

Tetapkan tujuan yang jelas dan menantang serta selesaikan tugas dengan target yang jelas.

2.1.3.5 Hubungan motivasi intrinsik dan kinerja

Motivasi intrinsik merupakan keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu tanpa perlu rangsangan dari luar, motivasi intrinsik dilatar belakangi oleh pemikiran yang positif. Yang disebabkan oleh faktor dorongan yang berasal dari dalam diri sendiri tanpa dipengaruhi orang lain karena hasrat untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi intrinsik dapat mempengaruhi kinerja, Rusu dan Avasilcai (2015) membuktikan bahwa tingkat kinerja dari seorang pegawai dapat ditingkatkan apabila tingkat motivasi yang ada juga ditingkatkan. Motivasi intrinsik melambangkan bagaimana mendorong gairah kerja pegawai agar siap bekerja keras memberikan seluruh keterampilan dan kemampuannya demi terwujudnya tujuan organisasi, yang berdampak pada terpenuhinya kebutuhan individu pegawai itu sendiri. Motivasi intrinsik pegawai yang baik akan meningkatkan efisiensi kerja pegawai, sedangkan kurangnya motivasi intrinsik pegawai akan menentukan efisiensi pegawai sehingga hasilnya tidak maksimal.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Harsa Arif (2022)	Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Arista Auto Prima Pekanbaru.	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini diketahui bahwa beban kerja mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai.
2	Arizal Hamizar (2020)	Pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Studi Kasus pada BPS Maluku	Hasil penelitian menunjukan bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai berpengaruh secara signifikan dengan kinerja pegawai pada organisasi.
3	Julistyono widodo ¹ Widiyawan ² (2021)	Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Tolitoli	Hasil penelitian ini menunjukan bahawa adanya hubungan positif antara variabel beban kerja dan kinerja karyawan
4	Sri Murniyanti (2019)	Pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan pada PT. Indojaya Agrinusa Tanjung Morawa	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan pada PT Indojaya Agrinusa Tanjung Morawa memiliki nilai yang kuat.
5	Alber Sengkandai	Pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai	Hasil penelitian menunjukan bahwa

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	(2018)	Kantro Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean C Manado	motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
6	Widya Asdalia Wahid (2018)	Pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai di rumah sakit umum daerah (RSUD) Haji Provinsi Sulawesi Selatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terlihat jelas motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
7	Dwi Anggraini (2023)	Pengaruh beban kerja, disiplin kerja dan motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan pada UD. Sapu Jagad Ponorogo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja, disiplin kerja dan motivasi intrinsik secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Sapu Jagat Ponorogo
8	I Made Surya Wijaya (2022)	Pengaruh motivasi intrinsik, beban kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan Hotel M Box Seminyak Bali	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan karakteristik karyawan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel M Box Seminyak Bali

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
9	Dra. Hj. S. Anugrahini Irawati, MM ¹ Irma Puji Cahyani ² Helmi Buyung Aulia Safrizal, ST., SE., MMT ³ (2018)	Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi intrinsik pada karyawan outsourcing PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi intrinsik sebagai variabel intervening dengan nilai pengaruh sebesar 0,238.
10	Tiara Putri Ryandini ¹ Mokhamad Nurhadi ² (2020)	The influence of motivation and workload on employee performance in hospital	There is a significant influence between motivation on employee performance ($r = 0.775$ $p (0,00) < 0,05$). The effect of intrinsic motivation ($r = 0.737$) is stronger extrinsic motivation ($r = 0.325$). overall there is a strong influence on the work motivation of hospitas employees. work motivation still needs to be maintanined and improved for better employee performance.

Sumber: Harsa Arif (2022), Arizal Hamizar (2020), Julistiono Widodo¹, Widiyawan²(2021), Sri Murniyanti (2019), Alber Sengkandai (2018), Widya Asdalia Wahid (2018), Dwi Anggraini (2023), I Made Surya Wijaya (2022), Dra. Hj S Anugrahini Irawati MM¹, Irma Puji Cahyani², Helmi Buyung Aulia Safrizal ST SE MMT³(2018), Tiara Putri Ryandini¹, Mokhamad Nurhadi²(2020), (data diolah penulis, 2023)

2.3 Kerangka Konseptual

2.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Sunarso dalam Rolos *et al* (2018:21) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karna karyawan yang sering kali dihadapkan pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga dan sumber daya lainnya untuk penyelesaian nya. Adanya beban dengan penyediaan sumber daya yang sering kali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja karyawan menurun (Rolos *et al* 2018). Dengan memberikan beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat terbebani kerja maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Kemampuan karyawan sangat perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan juga prestasi perusahaan itu sendiri. Hasil penelitian Harsa Arif (2022) yang berjudul pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja. Hasil penelitian Arizal Hamizar (2020) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

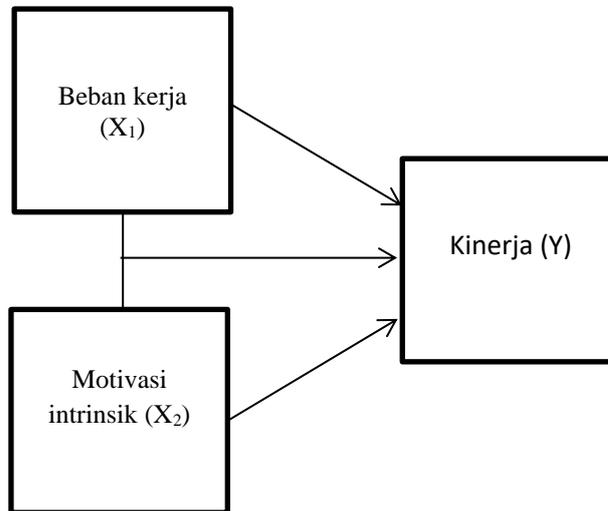
2.3.2 Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja

Sebagaimana yang dikatakan Dian, Edy *et al* (2022) motivasi intrinsik merupakan keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu tanpa perlu rangsangan dari luar, motivasi intrinsik dilatar belakangi oleh pemikiran yang positif. Yang disebabkan oleh faktor dorongan yang berasal dari dalam diri sendiri tanpa dipengaruhi orang lain karena hasrat untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi intrinsik dapat mempengaruhi kinerja, Rusu dan Avasilcai (2015) membuktikan bahwa tingkat kinerja dari seorang pegawai dapat ditingkatkan apabila tingkat motivasi yang ada juga ditingkatkan. Motivasi intrinsik melambangkan bagaimana mendorong gairah kerja pegawai agar siap bekerja keras memberikan seluruh keterampilan dan kemampuannya demi terwujudnya tujuan organisasi, yang berdampak pada terpenuhinya kebutuhan individu pegawai itu sendiri. Motivasi intrinsik pegawai yang baik akan meningkatkan efisiensi kerja pegawai, sedangkan kurangnya motivasi intrinsik pada pegawai akan menentukan efisiensi pegawai sehingga hasilnya tidak maksimal. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja yang baik, motivasi intrinsik sangat penting. Hal ini didukung oleh peneliti terdahulu oleh Sri Murniyanti (2019) adanya pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Alber sengkandai (2018) motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Widya Asdalia Wahid (2018) menunjukkan bahwa Motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. sehingga diartikan semakin tinggi motivasi intrinsik maka semakin tinggi kinerja pegawai.

2.3.3 Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja

Adanya beban dengan penyediaan sumber daya yang sering kali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Dengan memberikan beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat terbebani kerja maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Kemampuan karyawan sangat perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan juga prestasi perusahaan itu sendiri. Motivasi intrinsik melambangkan bagaimana mendorong gairah kerja pegawai agar siap bekerja keras memberikan seluruh keterampilan dan kemampuannya demi terwujudnya tujuan organisasi, yang berdampak pada terpenuhinya kebutuhan individu pegawai itu sendiri. Motivasi intrinsik pegawai yang baik akan meningkatkan efisiensi kerja pegawai, sedangkan kurangnya motivasi intrinsik pada pegawai akan menentukan efisiensi pegawai sehingga hasilnya tidak maksimal. Selain memperhatikan beban kerja, motivasi intrinsik juga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Haal ini didukung oleh peneliti terdahulu yaitu Dwi Anggraini (2023) menunjukkan beban kerja dan motivasi intrinsik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka konseptual

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:64) mengartikan hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan atau pernyataan.

Berdasarkan uraian teoritis dan kerangka konseptual diatas, maka dapat ditarik hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
2. Motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

3. Beban kerja dan motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.