

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan organisasinya diukur melalui seberapa besar peran dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut agar visi dan misi suatu organisasi dapat terwujud sehingga perusahaan mampu bertahan dan bersaing dengan segala bentuk persaingan yang ada. Oleh karena itu diperlukannya pengelolaan sumber daya manusia yang baik dari pihak manajemen, karena pengelolaan sumber daya manusia yang tidak tepat dapat berdampak pada hasil kinerja karyawan yang tidak optimal. Menurut Sinambela et al., (2019) Karyawan perusahaan dikatakan memiliki kualitas yang baik jika mereka mampu menunjukkan kinerja yang baik juga.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan. Menurut Afandi, (2018) kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan, serta tidak bertentangan dengan hukum, etika, dan moral. Kinerja yang optimal tidak hanya mencerminkan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

PT Dirgantara Deli Trans merupakan perusahaan distributor resmi Pertamina yang bergerak dalam penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) melalui Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan bahan bakar masyarakat, kinerja karyawan khususnya operator SPBU, menjadi faktor kunci dalam memastikan kelancaran layanan. Operator harus mampu bekerja dengan cepat guna meminimalkan antrean, menjaga sikap profesional meskipun bekerja dalam kondisi yang cukup menuntut, serta memberikan layanan yang efisien dan ramah kepada pelanggan.

Namun, berdasarkan observasi di lapangan ditemukan adanya variasi kinerja karyawan di SPBU PT Dirgantara Deli Trans. Sebagian karyawan mampu bekerja dengan efisien dan memenuhi standar yang ditetapkan, sementara karyawan lain

masih menghadapi kendala dalam menjalankan tugasnya. Perbedaan kinerja ini berdampak pada kepuasan pelanggan, yang terlihat dari keluhan mengenai waktu tunggu yang lebih lama serta ketidaktepatan dalam pelayanan. Selain itu, tingkat absensi yang tinggi semakin memperburuk kondisi operasional, karena kekurangan tenaga kerja mengakibatkan peningkatan beban kerja bagi karyawan lain.

Beban kerja yang berlebihan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Gibson dalam Riny Chandra (2017) beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Beban kerja yang berlebihan atau tidak sesuai dengan kemampuan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang pada akhirnya mempengaruhi hasil kerja yang dihasilkan. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu ringan dapat menyebabkan kurangnya tantangan, yang juga berdampak pada rendahnya motivasi dan kinerja.

Selain beban kerja, motivasi ekstrinsik juga memainkan peran penting dalam menentukan kinerja karyawan. Menurut Risqi (2016) motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan, yang dikenal dengan teori *hygiene factor*. Motivasi ekstrinsik yang berasal dari faktor luar individu seperti penghargaan, insentif, dan kondisi kerja, dapat mempengaruhi seberapa keras karyawan bekerja dan seberapa lama mereka dapat mempertahankan tingkat produktivitasnya. Di SPBU PT Dirgantara Deli Trans, berbagai kebijakan terkait gaji, supervisi, jaminan sosial, dan status pekerjaan telah diterapkan untuk mendukung motivasi dan kinerja karyawan. Namun, untuk memastikan bahwa faktor-faktor tersebut memberikan dampak yang maksimal, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut mengenai efektivitas masing-masing aspek dalam meningkatkan motivasi kerja dan kinerja karyawan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara beban kerja, motivasi ekstrinsik, dan kinerja karyawan. Zuriana et al., (2024) dalam penelitian mereka menemukan bahwa beban kerja dan motivasi ekstrinsik memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara beban kerja dan pemberian insentif atau penghargaan dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Dyan Aulia Azzahra dan Bambang Agus Sumantri (2024), yang menunjukkan bahwa beban

kerja dan motivasi ekstrinsik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja tidak memberikan dampak yang signifikan.

Dalam sebuah perusahaan, manajer dan supervisor memiliki peran penting dalam memberikan perhatian serta motivasi kepada karyawan dan bawahannya. Setiap karyawan membutuhkan dorongan agar tetap bersemangat dalam bekerja dan menjalankan tanggung jawabnya dengan baik. Motivasi ekstrinsik dalam organisasi atau perusahaan mungkin terlihat sederhana, namun dapat menjadi tantangan yang kompleks karena pada dasarnya manusia cenderung termotivasi ketika mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Untuk mencapai hasil kerja yang optimal, karyawan perlu memiliki kinerja yang baik, karena kinerja yang tinggi akan menghasilkan output yang lebih berkualitas. Upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan memperhatikan beban kerja, tekanan pekerjaan yang mereka alami, serta memberikan motivasi dan dorongan agar semangat kerja tetap terjaga, sehingga tidak berdampak negatif terhadap kinerja mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan di PT Dirgantara Deli Trans.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Dirgantara Deli Trans?
2. Bagaimana pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan di PT Dirgantara Deli Trans?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan PT Dirgantara Deli Trans?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Dirgantara Deli Trans?
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan di PT Dirgantara Deli Trans.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan di PT Dirgantara Deli Trans.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan hasil yang diperoleh dari tercapainya tujuan, apabila dalam penelitian tersebut tujuan dapat diwujudkan dan rumusan masalah dapat diselesaikan dengan tepat dan akurat.

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pimpinan dalam mengamati beban kerja dan motivasi ekstrinsik karyawan pada PT. Dirgantara Deli Trans dalam meningkatkan kinerja karyawannya.
2. Penelitian ini diharapkan berguna bagi penulis sendiri untuk memperluas dan memperdalam wawasan dibidang manajemen, khususnya terhadap masalah beban kerja, motivasi ekstrinsik dan kinerja.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak yang ingin meneliti pada perusahaan yang sama pada masa yang akan datang.

1.4 Batasan Masalah dan Asumsi

1.4.1 Batasan Masalah

Ruang lingkup yang dibatasi dalam masalah ini adalah:

1. Penelitian hanya dilakukan di SPBU 14.2031103 yang dikelola oleh PT Dirgantara Deli Trans.
2. Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja sebagai operator di SPBU 14.2031103 PT Dirgantara Deli Trans.
3. Penelitian ini hanya meneliti dua variabel independen, yaitu beban kerja dan motivasi ekstrinsik, serta variabel dependen berupa kinerja karyawan.
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear berganda.
5. Penelitian dilakukan pada bulan November 2024-Desember2024

1.4.2 Asumsi

Untuk mendukung tujuan penelitian yang akan dilakukan, terdapat beberapa asumsi dasar yang digunakan sebagai landasan dalam menganalisis pengaruh beban kerja dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan di PT Dirgantara Deli Trans. Asumsi-asumsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Karyawan memiliki pemahaman yang sama terhadap tugas dan tanggung jawab mereka.
2. Kegiatan penelitian berjalan tanpa kendala.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk menggambarkan secara garis besar batas dan luasnya penelitian, maka berikut ini diberikan suatu gambaran ringkas tentang sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan tentang beberapa teori mengenai pengaruh beban kerja dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan dengan metode regresi linier berganda yang melandasi penelitian, baik yang berhubungan dengan penganalisaan dan penjabaran konsep-konsep dalam pengolahan data.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari bagaimana cara yang akan digunakan dalam memecahkan masalah yang terdiri dari jenis penelitian, variable penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan serta teknik analisis data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini membahas tentang pengumpulann data yang diperoleh dan yang diperlukan dalam pemecahan masalah serta pembahasan tentang hasil-hasil analisa dari data yang diperoleh ditempat penelitian.

BAB V ANALISA DAN EVALUASI

Pada bab ini menguraikan tentang analisa dan evaluasi tentang pengaruh beban kerja dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan di PT Dirgantara Deli Trans.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini dibahas tentang kesimpulan-kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan berisi tentang saran-saran untuk perusahaan dan para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bidang ilmu atau seni yang berfokus pada pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya manusia serta elemen lainnya secara efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Ladjin dkk. 2022). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) sangatlah penting dalam perusahaan, terutama dalam hal pengelolaan, pengaturan, pengawasan, serta pemanfaatan sumber daya manusia agar dapat bekerja secara produktif, efektif, dan efisien dalam mencapai target perusahaan (Larasati dalam Enny, 2018)

Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Bohlarander dan Snell, yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia berfokus pada pemberdayaan karyawan dalam suatu perusahaan. Manajemen sumber daya manusia mencakup perancangan pekerjaan, pembentukan tim kerja, serta pengembangan karyawan yang memiliki kompetensi. Selain itu, manajemen sumber daya manusia juga berperan dalam menentukan pendekatan yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan serta memberikan penghargaan atas usaha dan kontribusi mereka (Ulfa, 2019).

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Ladjin dkk, dalam (Rohman et al, 2023), pelaksanaan aktivitas perusahaan memerlukan penerapan fungsi-fungsi manajemen secara teratur dan tepat. Hal ini disebabkan oleh keterkaitan antara setiap fungsi, yang bekerja secara sinergis seperti sebuah sistem yang saling mendukung. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia tersebut antara lain:

a. **Perencanaan**

Merancang kebutuhan tenaga kerja secara efisien dan efektif agar dapat memenuhi tujuan perusahaan.

- b. Pengorganisasian
Membentuk struktur organisasi serta mendefinisikan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai rencana.
- c. Pengarahan
Mendorong karyawan untuk bekerja sama dengan efisien dan efektif demi tercapainya tujuan perusahaan, individu, dan masyarakat.
- d. Pengendalian
Mengawasi dan memastikan karyawan mematuhi aturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- e. Pengadaan Tenaga Kerja
Melaksanakan proses rekrutmen, seleksi, penempatan, serta orientasi untuk mendapatkan tenaga kerja sesuai kebutuhan perusahaan.
- f. Pengembangan
Meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pelatihan dan pendidikan.
- g. Kompensasi
Memberikan penghargaan berupa imbalan langsung maupun tidak langsung dalam bentuk uang atau barang atas kontribusi karyawan kepada perusahaan.
- h. Pengintegrasian
Mengharmonisasikan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang saling menguntungkan.
- i. Pemeliharaan
Menjaga dan meningkatkan kondisi fisik, mental, serta loyalitas karyawan agar tetap bekerja hingga masa pensiun melalui program kesejahteraan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
- j. Kedisiplinan
Mengembangkan kesadaran dan komitmen karyawan untuk mematuhi aturan perusahaan dan norma sosial.

k. Pemutusan Hubungan Kerja

Mengakhiri hubungan kerja yang dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti kehendak karyawan, keputusan perusahaan, kontrak kerja yang berakhir, pensiun, atau faktor lainnya.

2.2 Teori Kinerja Karyawan

2.2.1 Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja adalah faktor penting yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya. Untuk menyelesaikan pekerjaan, seseorang perlu memiliki semangat kerja yang tinggi serta kemampuan tertentu. Namun, kesiapan dan keterampilan saja tidak cukup efektif tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang harus dikerjakan dan bagaimana melaksanakannya. Kinerja karyawan menjadi elemen krusial dalam membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Rivai dan Sagala (2011), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan oleh individu sebagai hasil kerja sesuai perannya dalam organisasi. Sementara itu, Hasibuan (2016) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas berdasarkan kemampuan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang dimiliki. Mangkunegara (2011) menjelaskan bahwa istilah kinerja berasal dari *job performance* atau *actual performance*, yang merujuk pada prestasi kerja berupa hasil yang dapat diukur baik secara kuantitas maupun kualitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diemban oleh pegawai.

Dari berbagai pendapat tersebut, kinerja dapat dipahami sebagai perilaku atau tindakan seseorang dalam melaksanakan tugas yang dapat diamati dan dinilai oleh pihak lain. Secara umum, kinerja mencerminkan hasil kerja atau tingkat keberhasilan seseorang dalam pekerjaannya, yang terlihat dari output yang dihasilkan baik dalam jumlah maupun kualitas, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk pekerjaan tersebut.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan berlangsung dalam suatu lingkungan internal dan eksternal yang dapat memengaruhi keberhasilan maupun kegagalan kinerja. Oleh karena itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah hal penting yang harus diperhatikan untuk memastikan kinerja yang baik. Menurut Armstrong & Baron (dalam Wibowo, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Faktor Pribadi (*Personal Factor*).

Dipengaruhi oleh keterampilan, kompetensi, motivasi, dan komitmen individu dalam menjalankan tugasnya.

2. Faktor Kepemimpinan (*Leadership Factor*)

Ditentukan oleh kualitas dukungan, arahan, dan bimbingan yang diberikan oleh manajer atau pemimpin tim.

3. Faktor Tim (*Team Factor*)

Dipengaruhi oleh hubungan kerja serta dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.

4. Faktor Sistem (*System Factor*)

Berkaitan dengan keberadaan sistem kerja, prosedur, dan fasilitas yang mendukung kelancaran pekerjaan.

5. Faktor Kontekstual (*Contextual/Situational Factor*)

Ditentukan oleh pengaruh tekanan kerja, perubahan lingkungan kerja, serta kondisi internal maupun eksternal organisasi. Selain itu aspek psikologis seperti stres kerja, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta kepuasan kerja juga merupakan elemen penting dalam faktor kontekstual.

Sementara itu, Mangkunegara (2017) mengungkapkan bahwa terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan, yakni sebagai berikut.

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Faktor ini meliputi kemampuan intelektual, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki karyawan. Dengan kemampuan yang sesuai, karyawan dapat menyelesaikan tugasnya secara efektif dan menghasilkan kinerja yang memuaskan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memastikan bahwa karyawan ditempatkan sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Faktor motivasi berkaitan dengan dorongan atau semangat kerja yang timbul dari sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Motivasi yang tinggi akan membantu karyawan tetap fokus dan berusaha mencapai tujuan kerja, meskipun menghadapi berbagai tantangan dalam situasi kerja mereka.

2.2.3 Indikator Kinerja

Untuk mengetahui rendah tingginya kinerja karyawan, diperlukan satuan ukur konkret yang memiliki akuntabilitas tinggi dalam mengukurnya. Satuan tersebut biasa disebut sebagai dimensi dan indikator. Menurut Robbins (dalam Sopiah & Sangadji, 2018) terdapat lima indikator kinerja yang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas Pekerjaan

Mengukur sejauh mana karyawan mampu menyelesaikan tugas-tugas operasional, seperti melayani konsumen dalam jumlah tertentu, sesuai dengan target yang ditetapkan.

2. Kualitas Pekerjaan

Menilai tingkat keakuratan dan keandalan layanan yang diberikan oleh karyawan, seperti pengisian BBM yang tepat dan pelayanan ramah sesuai standar perusahaan.

3. Ketepatan Waktu

Mengukur kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu, misalnya, melayani konsumen dalam waktu singkat untuk menghindari antrean panjang, serta memastikan pengisian BBM dilakukan sesuai jadwal operasional.

4. Efektivitas

Melihat sejauh mana karyawan memaksimalkan sumber daya yang ada, seperti alat pengisian dan teknologi MyPertamina, untuk memberikan pelayanan yang optimal tanpa pemborosan waktu atau energi.

5. Kemandirian

Mengevaluasi kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas mereka tanpa pengawasan berlebihan, seperti menangani masalah teknis pada dispenser atau menangani keluhan konsumen secara mandiri.

Sementara itu menurut Sutrisno (2019) untuk mengukur kinerja karyawan terdapat enam indikator yang merupakan bidang prestasi kunci bagi perusahaan yang di antaranya adalah berikut:

1. Hasil Kerja

Mengukur tingkat pencapaian karyawan dalam menyelesaikan tugas, baik dari segi kuantitas maupun kualitas hasil kerja yang dihasilkan.

2. Pengetahuan Pekerjaan

Menilai sejauh mana karyawan memahami tugas dan tanggung jawab mereka, serta dampaknya terhadap pencapaian hasil kerja.

3. Inisiatif

Melihat kemampuan karyawan dalam mengambil langkah atau tindakan mandiri untuk menyelesaikan masalah atau meningkatkan hasil kerja.

4. Kecekatan Mental

Mengukur kemampuan karyawan dalam memahami instruksi kerja dalam memahami instruksi kerja dan menyesuaikan diri dengan situasi kerja yang ada.

5. Sikap

Menilai semangat kerja dan sikap positif karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

6. Disiplin Waktu dan Absensi

Melihat sejauh mana karyawan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan konsisten dalam kehadiran, yang memengaruhi hasil kerja mereka.

2.3 Beban Kerja

2.3.1 Definisi Beban Kerja

Beban kerja adalah faktor krusial dalam manajemen sumber daya manusia yang berdampak pada performa karyawan serta pencapaian target organisasi. Menurut (Nyoman Egarini et al., 2022), beban kerja mengacu pada seluruh tugas atau aktivitas yang perlu diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja sangat bergantung pada kapasitas individu untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditentukan. Jika seorang pekerja dapat menyelesaikan dan beradaptasi dengan tugas-tugas yang diberikan, hal itu tidak dianggap sebagai beban kerja. Namun, apabila pekerja gagal melakukannya, tugas dan aktivitas tersebut akan menjadi beban kerja. Sementara itu Menurut Linda (2014), beban kerja adalah upaya yang perlu dilakukan oleh seseorang sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan.

Selain itu, Monika (2018) menjelaskan bahwa beban kerja merujuk pada proses yang dilakukan individu untuk menyelesaikan tugas-tugas dari suatu pekerjaan atau kelompok jabatan dalam kondisi normal dalam rentang waktu tertentu. Hal serupa juga dijelaskan oleh Sunyoto dalam Wardani (2020), yang menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres, yang dipicu oleh beberapa faktor, seperti tuntutan tingkat keahlian yang terlalu tinggi, kecepatan kerja yang tidak realistis, atau jumlah pekerjaan yang terlalu banyak.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah kondisi di mana pekerja diberikan tugas tertentu yang harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan, dengan mempertimbangkan kapasitas mental, fisik, dan kemampuan karyawan. Beban kerja yang tidak seimbang dapat memberikan dampak negatif pada karyawan, baik dari segi fisik maupun mental.

2.3.2 Jenis-Jenis Beban Kerja

Menurut Vanchapo (2020), beban kerja meliputi dua jenis, yaitu:

1. Beban kerja kuantitatif

Beban kerja kuantitatif merujuk pada beban yang berlebihan baik secara fisik maupun mental, di mana individu harus mengerjakan terlalu banyak tugas dalam pekerjaannya, yang dapat menjadi penyebab stres kerja. Faktor lain yang dapat menyebabkan beban kerja kuantitatif berlebih adalah tekanan waktu. Meskipun batas waktu (*deadline*) pada kondisi tertentu dapat menjadi dorongan untuk mencapai hasil kerja yang baik, jika tekanan tersebut justru menyebabkan banyak kesalahan dalam pekerjaan atau berdampak negatif pada kesehatan individu, hal ini menunjukkan adanya beban kerja kuantitatif yang berlebihan.

2. Beban kerja kualitatif

Beban kerja kualitatif terjadi ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang melebihi batas kemampuan intelektual dan teknis mereka. Pada tingkat tertentu, beban kerja tersebut dapat menghambat produktivitas pekerjaan dan berdampak merugikan bagi individu pekerja.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut (Nabawi, 2019), beban kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:

1. Faktor Eksternal. Faktor eksternal merujuk pada beban yang berasal dari lingkungan luar karyawan dan dapat memengaruhi kinerja mereka, seperti:
 - a) Tugas (*Task*): Beban tugas yang diberikan dapat berupa tantangan fisik maupun mental. Tugas fisik mencakup faktor-faktor seperti pengaturan ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, dan sikap kerja. Sementara itu, tugas mental meliputi tingkat tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, serta aspek emosional yang terkait dengan pekerjaan.
 - b) Organisasi kerja. Faktor ini meliputi pengaturan waktu kerja, lama waktu istirahat, sistem kerja bergilir, serta metode kerja yang diterapkan.
 - c) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis. Ketiga aspek ini disebut *wring Stresor*.
2. Faktor internal. Faktor internal merujuk pada elemen yang berasal dari dalam diri karyawan sebagai reaksi terhadap beban kerja eksternal yang dapat menjadi stresor. Faktor-faktor ini mencakup:
 - a. Faktor somatis: Faktor somatis berkaitan dengan kondisi fisik karyawan, seperti jenis kelamin, usia, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan.
 - b. Faktor psikis: Faktor psikis mencakup aspek-aspek psikologis karyawan, seperti motivasi, persepsi, keyakinan, keinginan, dan kepuasan terhadap pekerjaan.

2.4 Indikator Beban Kerja

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Budiassa dalam (Rohman et al., 2023), indikator-indikator beban kerja yang digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Target yang harus dicapai

Persepsi individu terhadap besaran target yang diberikan untuk menyelesaikan tugas mereka, yang mencakup pandangan tentang hasil pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

2. Kondisi pekerjaan

Termasuk persepsi individu mengenai situasi pekerjaan mereka, seperti kemampuan dalam membuat keputusan secara cepat selama proses kerja dan kemampuan untuk mengatasi hal-hal tak terduga, misalnya melakukan pekerjaan tambahan di luar waktu yang sudah ditentukan.

3. Penggunaan waktu kerja

Waktu yang dialokasikan untuk melakukan aktivitas-aktivitas yang berkaitan langsung dengan proses produksi atau pekerjaan.

4. Standar pekerjaan

Pandangan individu terhadap pekerjaan yang mereka jalani, termasuk perasaan yang timbul terkait dengan beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan.

2.5 Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang berlebihan dapat memberikan dampak negatif, seperti menyebabkan kelelahan baik secara fisik maupun mental, serta memicu reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Di sisi lain, beban kerja yang terlalu ringan, yang disebabkan oleh pengurangan aktivitas, dapat menimbulkan rasa kebosanan. Ketika seseorang merasa bosan atau memiliki pekerjaan yang terlalu sedikit, perhatian terhadap pekerjaan akan menurun, yang dapat membahayakan keselamatan dan kinerja pekerja. Prihatini dalam Irawati dan Carrollina (2017).

Beban kerja yang berlebihan dapat memberikan dampak negatif bagi karyawan, yang dapat berdampak pada berbagai aspek pekerjaan, antara lain:

1. Kualitas Kerja Menurun

Ketika beban kerja melebihi kemampuan karyawan, hal ini dapat menyebabkan kelelahan fisik, berkurangnya konsentrasi, serta menurunnya pengawasan diri dan ketelitian dalam bekerja. Akibatnya, hasil kerja tidak lagi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2. Keluhan Pelanggan

Ketidakeimbangan antara beban kerja dan kemampuan tenaga kerja dapat berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, seperti waktu tunggu yang terlalu lama atau hasil kerja yang kurang memuaskan, maka keluhan pelanggan pun akan meningkat.

3. Kenaikan Tingkat Absensi

Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan ekstrem atau bahkan masalah kesehatan bagi karyawan. Hal ini dapat berdampak negatif pada kelancaran operasional perusahaan, karena tingginya angka absensi dapat mengganggu produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.6 Pengertian Motivasi

Motivasi diartikan sebagai pendorong bagi seseorang untuk bekerja, seperti gaji yang tinggi, kepemimpinan yang mendukung, fasilitas kerja yang cukup, lingkungan kerja yang nyaman, serta rekan kerja yang menyenangkan, dan faktor lainnya (Hasibuan & Silvya, 2019). Selain itu, Menurut Jufrizen (2017), motivasi merupakan faktor yang dapat memengaruhi perilaku seseorang. Motivasi juga dapat dipahami sebagai pendorong keinginan dan kebutuhan yang memacu seseorang untuk bersemangat dan termotivasi, guna mengurangi serta memenuhi dorongan dalam diri sendiri, sehingga dapat bertindak dengan cara-cara tertentu yang akan mengarah pada hasil yang optimal.

Sementara itu, Menurut Robbins dalam (Sutrisno et al., 2020), motivasi merujuk pada proses di mana usaha seseorang dipandu dengan semangat, fokus, dan berkelanjutan untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu, Rivai dalam (Hustia,

2020), menyatakan bahwa motivasi merupakan kumpulan sikap dan nilai yang mendorong seseorang untuk meraih tujuan tertentu sesuai dengan keinginan mereka. Selanjutnya Menurut (Daulay et al., 2017) menambahkan bahwa motivasi adalah kondisi internal seseorang yang mendorongnya untuk melakukan aktivitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Dimiyati dan Moedjiono (dalam Rismayanti et al., 2023) motivasi dapat dibedakan menjadi dua jenis berdasarkan sifatnya, yaitu motivasi intrinsik yang berasal dari dalam diri individu dan motivasi ekstrinsik yang berasal dari luar diri individu.

1. Motivasi Intrinsik

Motivasi intrinsik merujuk pada dorongan yang berasal dari dalam diri individu untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi ini dapat diartikan sebagai motif-motif yang mendorong individu untuk bertindak tanpa memerlukan rangsangan dari luar, karena dorongan untuk melakukan sesuatu sudah ada dalam dirinya sendiri.

2. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik merujuk pada dorongan yang berasal dari faktor eksternal yang dapat mempengaruhi individu untuk melakukan suatu tindakan.

2.7 Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik merujuk pada dorongan yang berasal dari faktor eksternal individu. Motivasi ini dipengaruhi oleh rangsangan seperti uang, bonus, insentif, penghargaan, hadiah, gaji yang tinggi, jabatan, serta pujian. Pemicu-pemicu tersebut dapat mengubah sikap seseorang, yang awalnya enggan melakukan suatu hal, menjadi termotivasi untuk melaksanakannya (Suhardi, 2013).

Dalam hal ini, Menurut Nawawi (2015), motivasi ekstrinsik adalah dorongan kerja yang berasal dari faktor eksternal individu, berupa kondisi yang mendorong seseorang untuk menjalankan pekerjaannya dengan optimal. Dengan demikian, Pernyataan ini sejalan dengan teori *hygiene* yang dikemukakan oleh Herzberg (dalam Luthans, 2011), yang menyatakan bahwa motivasi ekstrinsik mencakup berbagai faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku seseorang. Secara keseluruhan, Motivasi ekstrinsik berasal dari faktor-faktor di luar diri seseorang

atau lingkungan pekerjaan, dimana pengaruh eksternal ini menjadi rangsangan yang mendorong individu untuk bertindak.

Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi ekstrinsik adalah dorongan yang berasal dari faktor eksternal di luar diri individu, seperti uang, bonus, insentif, penghargaan, hadiah, gaji tinggi, jabatan, dan pujian. Faktor-faktor eksternal ini berperan penting dalam mengubah sikap seseorang, dari yang awalnya enggan melakukan suatu tugas menjadi termotivasi untuk melakukannya. Motivasi ekstrinsik, sebagaimana diungkapkan oleh berbagai ahli, juga mencakup kondisi yang mendorong individu untuk bekerja secara maksimal dan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan kerja yang lebih luas.

2.8 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Ekstrinsik

Menurut Sutrisno dalam (Rizky, 2018), motivasi ekstrinsik dipengaruhi oleh enam faktor utama, yaitu:

- a. Kondisi lingkungan kerja.
Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung, seperti fasilitas memadai, hubungan kerja yang baik, dan suasana kerja yang kondusif, dapat meningkatkan motivasi karyawan.
- b. Motivasi Intrinsik yang memadai
Meskipun fokusnya pada faktor ekstrinsik, motivasi intrinsik juga diperlukan. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dan memiliki tujuan, semangat kerja mereka akan lebih stabil.
- c. Supervisi yang baik.
Supervisi yang efektif berarti adanya bimbingan, dukungan, dan pengawasan yang jelas dari atasan. Supervisi yang baik membantu menciptakan suasana kerja yang lebih terarah dan produktif.

- d. Adanya jaminan pekerjaan.
Jaminan pekerjaan, seperti kontrak kerja yang jelas, perlindungan sosial, atau rasa aman dalam pekerjaan, membuat karyawan lebih fokus dan percaya diri dalam bekerja.
- e. Status dan tanggungjawab.
Status yang sesuai dengan peran karyawan dan tanggung jawab yang seimbang dapat meningkatkan motivasi, karena mereka merasa dihargai atas kontribusinya.
- f. peraturan fleksibel.
Peraturan yang tidak terlalu kaku, seperti fleksibilitas waktu kerja atau kebijakan yang menyesuaikan kebutuhan karyawan, dapat menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman dan efektif.

2.9 Indikator Motivasi Ekstrinsik

Berdasarkan teori Herzberg, Ardana (dalam Rizky, 2018) menyebutkan bahwa motivasi ekstrinsik dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- a. Gaji.
Gaji merupakan salah satu faktor yang paling memengaruhi motivasi kerja karyawan. Gaji yang sesuai dengan beban kerja dan kebutuhan hidup dapat membuat karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik.
- b. Status.
Status mencakup pengakuan terhadap posisi karyawan di perusahaan. Karyawan cenderung lebih semangat ketika mereka merasa dihormati dan memiliki peran yang penting di tempat kerja.
- c. Jaminan Sosial.
Adanya jaminan sosial, seperti asuransi kesehatan atau tunjangan lainnya, memberikan rasa aman bagi karyawan. Hal ini dapat mengurangi kekhawatiran mereka terhadap risiko pekerjaan dan meningkatkan loyalitas.
- d. Supervisi.
Supervisi yang efektif, yaitu ketika atasan memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan yang sesuai, dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan mendorong motivasi karyawan.

e. Kebijakan Perusahaan.

Kebijakan perusahaan yang jelas, adil, dan mendukung kebutuhan karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Misalnya, kebijakan cuti, jam kerja fleksibel, atau penghargaan kinerja.

2.10 Teori-Teori Tentang Motivasi

Secara umum, teori motivasi dibagi menjadi dua kelompok utama, yaitu teori isi (teori kepuasan) dan teori proses. Teori motivasi isi, yang juga dikenal sebagai teori kepuasan, mencakup beberapa teori utama, yaitu:

1. Abraham Maslow (Teori Hierarki Kebutuhan)

Motivasi individu dapat dipandang sebagai serangkaian kebutuhan yang tersusun secara hierarkis, dimulai dari kebutuhan dasar yang paling mendasar hingga mencapai kebutuhan yang lebih tinggi.

a. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)

Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan dasar yang mendasar bagi manusia, yang harus dipenuhi agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Kebutuhan ini meliputi makanan, minuman, pakaian, tempat tinggal, dan hal-hal lain yang esensial untuk hidup, yang tidak bisa ditunda pemenuhannya.

b. Kebutuhan Keamanan (*Safety/Security Needs*)

Setelah kebutuhan fisiologis terpenuhi, langkah berikutnya adalah pemenuhan kebutuhan akan keamanan. Kebutuhan ini mencakup keinginan manusia untuk merasa aman dari ancaman yang dapat mengganggu kestabilan hidup, seperti kekerasan fisik maupun psikis, tindak kriminal, terorisme, penyakit, kecemasan, ketakutan, dan bencana yang berpotensi membahayakan keselamatan jiwa. Selain itu, kebutuhan keamanan juga meliputi stabilitas kerja atau pekerjaan yang berkesinambungan (tetap), karena hal ini memberikan rasa aman terhadap keberlanjutan penghasilan dan kesejahteraan individu.

c. Kebutuhan Sosial (*Social Needs*)

Setelah kebutuhan dasar dan kebutuhan keamanan terpenuhi, manusia cenderung mencari pemenuhan kebutuhan yang lebih tinggi, yaitu

kebutuhan sosial. Kebutuhan sosial berhubungan dengan interaksi dengan orang lain, yang mencakup rasa kasih sayang, dicintai, mendapat pengakuan, serta menjalin hubungan yang harmonis dengan keluarga, teman, rekan kerja, sahabat, dan pasangan hidup. Ketika kebutuhan ini terpenuhi, individu akan merasa lebih percaya diri, memiliki jiwa yang besar, dan membentuk pribadi yang lebih kuat.

d. Kebutuhan Penghargaan (*Esteem Needs*)

Setelah kebutuhan dasar, keamanan, dan sosial terpenuhi, manusia kemudian memiliki kebutuhan akan penghargaan. Kebutuhan penghargaan berkaitan dengan keinginan untuk memperoleh harga diri dan pengakuan atas eksistensinya. Kebutuhan ini terdiri dari dua aspek, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kebutuhan untuk dihargai, diakui, mandiri, kompeten, bebas, termotivasi untuk berprestasi, serta memiliki penguasaan. Sementara itu, faktor eksternal mencakup upaya untuk mempertahankan reputasi, status, pengakuan, apresiasi, dan perhatian dari orang lain.

e. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self-actualization Needs*)

Setelah kebutuhan dasar, keamanan, sosial, dan penghargaan terpenuhi, manusia akan beralih pada kebutuhan untuk aktualisasi diri. Kebutuhan ini merupakan puncak dari hierarki pemenuhan kebutuhan manusia. Pada tahap ini, individu berusaha untuk mengembangkan potensi diri, mewujudkan dirinya, meningkatkan kreativitas, dan memperbaiki kualitas diri. Hal ini tercermin dalam pekerjaan yang menantang serta karya-karya yang dihasilkan, yang akhirnya layak mendapatkan penghargaan dan pengakuan dari orang lain.

2. Herzberg (Teori Dua Faktor)

Teori dua faktor, yang juga dikenal sebagai model dua faktor, adalah teori motivasi yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg. Dalam teori ini, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi tingkat motivasi seseorang dalam melakukan suatu hal, yaitu faktor motivasional dan faktor pemeliharaan. Faktor motivasional berkaitan dengan hal-hal yang bersifat pribadi dan mendorong individu untuk berprestasi. Sementara itu, faktor

pemeliharaan berhubungan dengan lingkungan yang turut mempengaruhi perilaku seseorang dalam menjalani kehidupannya. Beberapa indikator yang termasuk dalam faktor pemeliharaan antara lain gaji, pengawasan, hubungan antar karyawan, kebijakan, dan kondisi kerja. Sementara itu, faktor motivasional mencakup prestasi, penghargaan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan kemajuan.

3. Douglas McGregor dengan Teori X dan Y Prinsip teori X didasarkan pada pola pikir konvensional yang ortodoks, dan menyorot sosok negatif perilaku manusia. Prinsip umum teori Y amat jauh berbeda dengan teori X. Teori ini dapat dikatakan merupakan suatu revolusi pola pikir dalam memandang manusia secara optimis, karena itu disebut sebagai teori potensial.
4. Teori Motivasi Berprestasi. Inti dari teori ini bahwa dalam diri manusia ada dua motivasi, yaitu motif primer dan motif sekunder. Motif primer adalah motif yang tidak dipelajari secara ilmiah timbul pada setiap manusia secara biologis. Sedangkan motif sekunder adalah motif yang ditimbulkan karena dorongan dari luar akibat interaksi dengan orang lain yang dibedakan menjadi tiga motif, yaitu:
 - a. Kebutuhan akan pencapaian (*Need for achievement*). Kebutuhan ini didasari oleh adanya suatu tantangan dalam persaingan. Individu akan berusaha untuk memperoleh sesuatu seperti pekerjaan atau promosi dengan harapan mendapatkan imbalan atas apa yang telah dicapai sehingga timbulah kepuasan kerja dalam dirinya.
 - b. Kebutuhan akan kekuasaan (*Need for power*). Kebutuhan ini didasari oleh adanya motivasi atau dorongan yang berasal dalam diri individu untuk mengendalikan, memengaruhi, wewenang, keinginan untuk mengubah keputusan untuk memenuhi tujuan pribadinya. Kekuasaan yang kuat akan mempermudah individu untuk melakukan sesuatu dengan baik, dibandingkan individu yang tidak memiliki kekuasaan.
 - c. Kebutuhan akan afiliasi (*Need for affiliation*). Kebutuhan ini didasari oleh adanya dorongan untuk berinteraksi dengan masyarakat, hubungan baik yang terjalin akan mempermudah kerja sama di dalam tim.

5. Teori ERG

Teori ERG menyatakan bahwa ada tiga kelompok kebutuhan yang dikenal dengan teori ini, yaitu:

- a. Eksistensi (*Existence*) yang diberi simbol “E”. Eksistensi berkaitan dengan kelangsungan hidup atau kesejahteraan.
- b. Hubungan (*Relatedness*) yang diberi simbol “R”. Hubungan berkaitan dengan pentingnya hubungan sosial atau hubungan antarpribadi.
- c. Perkembangan (*Growth*) yang diberi simbol “G”. Perkembangan berkaitan dengan keinginan individu yang bersifat intrinsik dalam perkembangan pribadi.

Teori ini menekankan kebutuhan berkelanjutan yang merupakan hal yang harus diprioritaskan dibandingkan dengan kebutuhan utama. Sebab, kebutuhan tingkat rendah tidak harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum memenuhi kebutuhan akan motivasi yang lebih tinggi.

Teori motivasi proses dapat diklasifikasikan ke dalam tiga pendekatan, yaitu teori harapan, teori keadilan, teori penguatan.

1. Teori Pengharapan menjadi alternatif dari teori isi. Adapun asumsi dasar dalam Teori Harapan bahwa pilihan yang dibuat oleh individu di antara sekian banyak kegiatan yang berurutan dan berkaitan dengan peristiwa psikologis yang terjadi bersamaan dengan perilaku. Menurut Vroom bahwa individu yang memilih untuk berperilaku tertentu secara tidak langsung mengharapkan hasil dari pilihannya. Dengan demikian, perilaku tersebut berdasarkan keinginan akan hasil yang akan diperoleh. Dalam Teori Vroom ini, tiga variabel yang digunakan yaitu nilai, harapan, dan hasil.
2. Teori Penguatan/Penguatan (*Reinforcement Theory*). Teori penguatan ini berkaitan dengan sebab dan akibat perilaku yang timbul dari adanya pemberian kompensasi. Perilaku yang negatif dapat dikendalikan dengan adanya hukuman atau sanksi. Sedangkan perilaku positif yang timbul harus diperkuat melalui penghargaan sehingga individu akan termotivasi untuk memperkuat perilakunya.

3. Teori Equitas oleh Adams. Teori Equitas menguraikan tentang kepuasan ekuitas. Menurut teori ini bahwa karyawan berusaha untuk mempertahankan ekuitas antara input atau masukan yang diberikan kepada pekerjaan dengan output atau hasil yang diterima. Keadilan yang merupakan dasar dari motivasi yang digunakan tidak berkaitan dengan sejauhmana individu percaya akan imbalan yang diterimanya melebihi usaha yang telah diberikan.

Teori ini menekankan keseimbangan antara apa yang diberikan dan apa yang diterima dari hasil pekerjaan tersebut. Dengan demikian, teori ini membandingkan antara usaha dan harapan atau rasio antara input dan output, serta rasio perbandingan antara diri kita dengan rasio perbandingan orang lain.

2.11 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Beban kerja merupakan salah satu faktor ekstrinsik yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, terutama ketika beban kerja yang dihadapi terlalu berat. Kondisi ini memaksa karyawan untuk mengeluarkan energi lebih dari biasanya dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Tidak semua karyawan memiliki ketahanan yang sama terhadap tekanan beban kerja, dan hal ini bergantung pada individu masing-masing. Artinya, apakah tugas tersebut dapat diselesaikan dengan baik atau tidak sangat bergantung pada bagaimana seseorang memaknai dan mengatasi beban kerja yang dirasakannya.

Beban kerja yang diterima oleh karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat berdampak pada kinerja mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Astuti & Lesmana (2018) mengungkapkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Dalam penelitian tersebut, meskipun beban kerja yang tinggi, perawat tidak merasa terbebani dan bahkan kinerjanya meningkat karena kemampuan mereka sudah sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Ohorela (2021), ditemukan bahwa beban kerja juga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal yang sama juga dibuktikan dalam penelitian oleh Astuti Lusiana Ndrara, Yuliwartati Zai, Budi

Alamsyah (2024), yang menyatakan bahwa beban kerja memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Di sisi lain, Fajriani & Septiari (2015) dalam penelitian mereka menemukan bahwa burnout dapat memediasi sebagian pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan individu merasa burnout (jenuh), yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja mereka.

Berdasarkan kajian-kajian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami beban kerja yang berat akan mengalami penurunan kemampuan dalam bekerja, yang berujung pada hasil kerja yang tidak maksimal. Selain itu, karyawan dengan beban kerja berlebihan cenderung kesulitan untuk menyelesaikan tugasnya dengan benar dan tepat waktu, terutama jika kemampuan mereka belum memenuhi standar yang ditentukan.

2.12 Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi merupakan dorongan yang muncul dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi ekstrinsik, yang berasal dari faktor eksternal, mendorong individu untuk bertindak demi meraih tujuan tertentu. Kinerja yang dihasilkan sangat bergantung pada sejauh mana karyawan memiliki motivasi ekstrinsik. Semakin tinggi motivasi ekstrinsik yang dimiliki, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, jika motivasi ekstrinsik rendah, maka kinerja karyawan juga akan cenderung menurun.

Keberhasilan yang dicapai oleh setiap karyawan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya dorongan atau motivasi yang bersifat ekstrinsik, karyawan akan lebih termotivasi untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diembannya dengan penuh semangat. Motivasi ekstrinsik juga yang mempengaruhi perilaku karyawan, yang dapat mendorong mereka untuk bekerja dengan lebih giat, terutama apabila terdapat keterbukaan mengenai jenjang karir serta kompensasi yang diharapkan dapat terpenuhi (Lunthas, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Septianti (2018) menunjukkan bahwa motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hal serupa juga ditemukan oleh Latif dkk (2021), yang menyatakan bahwa motivasi ekstrinsik berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi ekstrinsik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Peingkatan kinerja karyawan bisa di capai melalui motivasi ekstrinsik. Dengan begitu, para karyawan akan berusaha bekerja dengan lebih baik lagi dan kinerja yang dihasilkan pun meningkat.

2.13 Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan

Beban kerja merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan atau organisasi. Peningkatan beban kerja untuk mencapai target operasional, seperti kecepatan pelayanan. Volume penjualan, dan kualitas layanan, dapat mempengaruhi jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Motivasi ekstrinsik diperlukan untuk mendorong karyawan agar lebih bersemangat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Ketika beban kerja dan motivasi ekstrinsik mempengaruhi kinerja karyawan, hal tersebut akan berdampak pada kemajuan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Zuriana, Linda Septarina, dan Kristin Suani (2024) menunjukkan bahwa beban kerja dan motivasi ekstrinsik secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.14 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2018:152) skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dengan menggunakan skala likert, maka setiap item pernyataan atau pertanyaan memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Kriteria jawaban untuk setiap pernyataan memiliki skor 5, 4, 3, 2, 1 yang dapat dilihat dalam rincian tabel berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Kriteria	Alternatif Jawaban	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

2.15 Uji Instrumen

2.15.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian, seperti kuesioner atau alat ukur lainnya, mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen dikatakan valid jika data yang diperoleh melalui alat tersebut sesuai dengan kenyataan atau kondisi sebenarnya dari subjek yang diteliti. Validitas menurut Ghazali (2018:51), adalah pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang digunakan memiliki kemampuan untuk mengukur apa yang diinginkan sehingga hasil pengukuran menjadi valid. Uji ini dilakukan dengan melihat korelasi antar skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total. Perhitungan dilakukan dengan rumus Korelasi Pearson (*Correlation Product Moment*), dengan bantuan *software* SPSS. Berikut rumus *Correlation Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variable X dan Y

N : Jumlah Responden

$\sum XY$: Jumlah perkalian variabel X dan Y

$\sum X$: Jumlah nilai variabel X

$\sum Y$: Jumlah nilai variabel Y

$\sum X^2$: Jumlah pangkat dari nilai variabel X

$\sum Y^2$: Jumlah pangkat dari nilai variabel Y

Dasar pengambilan keputusan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir-butir soal tersebut valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir-butir soal tersebut tidak valid atau gugur. Untuk menghitung nilai r_{tabel} harus terlebih dahulu menghitung nilai t_{tabel} . Berikut adalah rumus menghitung nilai r_{tabel} :

$$r = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}}$$

Keterangan:

r : Nilai r tabel

t : Nilai t tabel

df : Derajat bebas

2.15.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menilai sejauh mana suatu instrumen penelitian menghasilkan data yang konsisten atau stabil ketika digunakan berulang kali pada kondisi yang sama. Instrumen dikatakan reliabel jika hasil pengukurannya tetap konsisten meskipun dilakukan pada waktu atau situasi yang berbeda (Sugiyono, 2019). Rumus yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah Koefisien *Alpha Cronbach*, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r_a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

r_a : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah variansi skor butir yang valid

σ_t^2 : Variabel total skor butir

Dari pengambilan keputusannya jika $r_{alpha\ hitung} > r_{alpha\ tabel}$, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Menurut Sugiyono (2019), pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut:

- a. *Conbach's alpha* $< 0,6$ = reliabilitas buruk
- b. *Conbach's alpha* $0,6 - 0,76$ = reliabilitas diterima
- c. *Conbach's alpha* $0,8$ = reliabilitas baik.

2.16 Analisis Regresi Berganda

Regresi Linier Berganda adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas (*independent variables*) terhadap satu variabel terikat (*dependent variable*). Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu: Beban Kerja (X_1) dan Motivasi Ekstrinsik (X_2). Variabel dependennya adalah Kinerja Karyawan (Y). Adapun bentuk persamaan regresi untuk tiga variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kinerja Karyawan

a : Konstanta

β_1, β_2 : Koefisien Arah Regresi

X_1 : Beban Kerja

X_2 : Motivasi Ekstrinsik

e : *Error Term*

Menurut Sugiyono (2019), nilai β_1 dan β_2 dapat ditemukan dengan metode skor deviasi yang selanjutnya skor deviasi dimasukkan ke dalam persamaan simultan yang selanjutnya untuk mencari masing masing nilai β dilakukan dengan metode eliminasi, sehingga akhirnya nilai β_1 dan β_2 dapat diketahui.

2.17 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi normal atau tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Pengujian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria bahwa data dapat dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansinya $> 0,05$. Namun, jika nilai signifikansinya $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

Berikut adalah rumus yang digunakan untuk perhitungan uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov:

$$D_{max} = \max \{|f_s(X_i) - f_t(X_i)|\}$$

Keterangan:

D_{max} : Koefisien Kolmogorov-Smirnov

F_s : Frekuensi Kumulatif Observasi

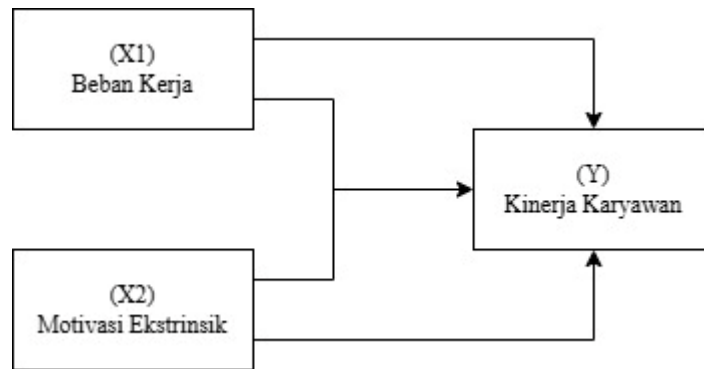
F_t : Frekuensi Kumulatif Harapan

X_i : Data Observasi

Data dapat dikatakan terdistribusi normal jika $D_{max} < D_{tabel}$.

2.18 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai pengaruh beban kerja dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan, disusunlah model konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.19 Hipotesis

Hipotesis merupakan kemungkinan jawaban atau dugaan atas permasalahan yang diajukan untuk memberikan arahan dalam penelitian selanjutnya. Hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk memahami hubungan antar variabel melalui analisis regresi linier berganda, tanpa melakukan uji hipotesis secara signifikan. hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat Pengaruh Variabel Beban Kerja (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)
2. Terdapat Pengaruh Variabel Motivasi Ekstrinsik (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)
3. Terdapat Pengaruh Variabel Beban Kerja (X_1) dan Motivasi Ekstrinsik (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)