

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1 Kinerja Karyawan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Untuk mendapat gambaran mengenai kinerja karyawan, berikut ini akan dikemukakan definisi mengenai keputusan membeli menurut para ahli.

Menurut (SitiImroatun & Sukirman, 2016:181) kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang terhadap keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria tertentu yang telah ditentukan terdahulu dan telah disepakati bersama

Menurut (Syaifullah & Prasetyo, 2018:2) kinerja karyawan merupakan suatu konstruksi multi dimensi yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya seperti pengetahuan, keterampilan, motivasi dan peran individu yang bersangkutan.

Menurut (Efnita, 2018:93) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Wairooy, 2017:16) kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan, karyawan

dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik pula

Menurut (Wiryang, Koleangan & Ogi, 2019:991) kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau perusahaan secara kualitas dan kuantitas pada periode tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

#### **2.1.1.2 Peranan Kinerja Karyawan**

Menurut (Wijaya & Emi, 2017:43) menyatakan bahwa peranan kinerja yang efektif dan efisien sistem manajemen kinerja harus :

1. Konsisten dengan misi strategis sebuah perusahaan
2. Bermanfaat sebagai alat pengembangan
3. Berguna sebagai alat administrative
4. Sesuai dengan hukuman dan berkaitan dengan pekerjaan
5. Dipandang adil secara umum oleh karyawan
6. Efektif dalam mendukung kinerja karyawan.

### **2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut (Wijaya & Susanty, 2017:43), kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu:

1. Kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut.

Kemampuan individual karyawan ini mencakup bakat, minat dan faktor kepribadian. Tingkat kemampuan individual adalah bahan mentah yang dimiliki seorang karyawan seperti pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis. Dengan demikian, kemungkinan seorang karyawan akan memiliki kinerja yang baik adalah jika karyawan tersebut memiliki kemampuan individual yang cukup.

2. Tingkat usaha yang dicurahkan

Usaha dari karyawan bagi perusahaan adalah etika kerja, kehadiran dan motivasinya. Tingkat usaha merupakan gambaran motivasi yang diperlihatkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik. Oleh karena itu, walaupun karyawan memiliki kemampuan individual untuk mengerjakan pekerjaan, tetapi tidak akan bekerja tanpa tingkat pencurahan usaha yang rendah.

3. Dukungan organisasi

Dalam dukungan organisasional artinya fasilitas apa yang perusahaan sediakan bagi karyawan dapat berupa pelatihan, pengembangan, peralatan teknologi, dan manajemen.

#### **2.1.1.4 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut (Efnita, 2018:94), terdapat 4 dimensi yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

1. Pengetahuan tentang pekerjaan.
2. Cara melaksanakan pekerjaan.
3. Kesanggupan Menyelesaikan tugas yang dibebankan.
4. Waktu yang digunakan.

#### **2.1.2 Motivasi**

##### **2.1.2.1 Pengertian Motivasi**

Menurut (Saragih & Simarmata, 2018:124-133) motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan, baik dorongan dari luar ataupun dari dalam agar seseorang mau melaksanakan sesuatu.

Menurut (SitiImroatun & Sukirman, 2016:181) motivasi adalah daya penggerak dalam diri individu yang membangkitkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku ke arah tujuan. Guru menjadi seorang pendidik karena adanya motivasi untuk mendidik.

Menurut (Astuti & Lesmana, 2018:45) proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan iklas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Menurut (Saptono, Mahyuddin & Basrindu, 2017:15-25) motivasi adalah suatu kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan kebutuhannya, misal ; rasa lapar, haus, dan dahaga dari Malayu SP. Hasibuan.

Menurut (Efnita, 2018:94) Pemimpin yang baik akan mendorong, memelihara, mempertahankan, dan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan dengan selalu memperhatikan karyawannya agar terCitra hubungan yang harmohis antara atasan dengan bawahan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan yang dapat membangkitkan kemauan kerja karyawan untuk memulai melaksanakan pekerjaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.

#### **2.1.2.2 Teori Motivasi**

Menurut (Saptono, Mahyuddin & Basrindu, 2017:15-25) Teori yang dikemukakan oleh Abraham Maslow menyatakan bahwa manusia di tempat kerjanya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang ada dalam diri seseorang. teori ini didasarkan pada 3 (tiga) asumsi dasar sebagai berikut :

1. Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hierarki, mulai hierarki kebutuhan yang paling dasar sampai kebutuhan yang kompleks atau paling tinggi tingkatannya.
2. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan dapat mempengaruhi perilaku seseorang, dimana hanya kebutuhan yang belum terpuaskan yang dapat menggerakkan perilaku. Kebutuhan yang telah terpuaskan tidak dapat berfungsi sebagai motivasi.
3. Kebutuhan yang lebih tinggi berfungsi sebagai motivator jika kebutuhan yang hierarkinya lebih rendah paling tidak boleh terpuaskan secara minimal.

### **2.1.2.3 Faktor-faktor Motivasi**

Adapun faktor-faktor motivasi menurut (Saptono, Mahyuddin & Basrindu, 2017:15-25) ada 7 (tujuh) yaitu:

#### 1. Promosi

Promosi adalah kemajuan seorang karyawan pada suatu tugas yang lebih baik, baik dipandang dari sudut tanggung jawab yang lebih berat, martabat atau status yang lebih tinggi, kecakapan yang lebih baik dan terutama tambahan pembayaran upah atau gaji.

#### 2. Prestasi Kerja

Pangkal tolak pengembangan karier seseorang adalah prestasi kerjanya melakukan tugas yang dipercayakan kepadanya sekarang.

#### 3. Pekerjaan itu sendiri

Seringkali ditekankan bahwa pada akhirnya tanggung jawab dalam mengembangkan karier terletak pada masing-masing pekerja.

#### 4. Penghargaan

Pemberian motivasi dengan melalui kebutuhan penghargaan seperti penghargaan atas prestasinya, penghargaan atas keahliannya dan sebagainya.

#### 5. Tanggung jawab

Pertanggungjawaban atas tugas yang diberikan instansi pemerintah atau perusahaan kepada para karyawan merupakan timbal balik atas kompensasi yang diterimanya.

## 6. Pengakuan

Pengakuan atas kemampuan dan keahlian bagi karyawan dalam suatu pekerjaan merupakan suatu kewajiban oleh instansi pemerintah atau perusahaan.

## 7. Keberhasilan dalam bekerja

Keberhasilan dalam bekerja dapat memotivasi para karyawan untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh instansi pemerintah atau perusahaan.

### **2.1.2.4 Indikator Motivasi**

Menurut (Efnita, 2018:94) terdapat beberapa indikator dalam mengukur motivasi antara lain:

1. Semangat dalam melaksanakan tugas,
2. Meningkatkan prestasi kerja,
3. Produktif dalam bekerja,
4. Bertanggungjawab terhadap pekerjaan

### **2.1.3 Beban Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Beban Kerja**

Untuk mendapat gambaran mengenai beban kerja, berikut ini akan dikemukakan definisi mengenai beban kerja menurut para ahli:

Menurut ( Irawati & Carrollina, 2017:51) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi.

Menurut (Astuti & Lesmana, 2018:45) mendefinisikan beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut (Kurniawan, Prasilowati & Suyanto, 2019:287) Beban kerja merupakan konsep yang berbeda dengan target kerja atau *job desk*. Target kerja biasanya sangat eksplisit, sedangkan beban kerja seringkali hanya ditandai dengan "menjadi sangat sibuk" tanpa ada informasi spesifik ke tujuan tertentu.

Menurut (Wiryang, Koleangan & Ogi, 2019:991) beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing - masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai menderita gangguan atau penyakit akibat kerja.

Menurut (Mukti, Wulan & Budi H, 2018) menjelaskan bahwa beban aktivitas satuan organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur.

Berdasarkan beberapa definisi menurut ahli yang telah disebutkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

### 2.1.3.2 Faktor-Faktor Beban Kerja

Menurut (Irawati & Carrollina, 2017:51), menjelaskan bahwa secara garis besar, beban Kerja di pengaruhi oleh faktor eksternal dan internal dimana faktor eksternal berupa :

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja,yaitu:
  - a. Tugas (*Task*), tugas bersifat fisik seperti, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, ataupun beban kerja yang dijalani. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.
  - b. Organisasi Kerja, meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, *shift* kerja, sistem kerja dan sebagainya.
  - c. Lingkungan kerja, lingkungan kerja ini dapat meliputi antara lain, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai *stresor*, meliputi faktor *somatis* (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan factor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

### **2.1.3.3 Dampak Beban Kerja**

Menurut (Irawati & Carrollina, 2017:51), Beban kerja juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan, dampak negatif tersebut dapat berupa :

1. Kualitas kerja menurun Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga kerja tidak sesuai dengan standar.
2. Keluhan pelanggan Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.
3. Kenaikan tingkat absensi Beban kerja yang terlalu banyak bias juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

### **2.1.3.4 Indikator Beban Kerja**

Menurut ( Irawati & Carrollina, 2017:51) indikator beban kerja antara lain.

1. Tuntutan Fisik
  - a. Umur
  - b. Kondisi Kesehatan
  - c. Motivasi
  - d. Kepuasan

2. Tuntutan Fisik
  - a. Tugas
  - b. Sikap Kerja
  - c. Lingkungan Kerja

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Penulis (Tahun)	Hasil Penelitian
1	Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (PT Bank Pembangunan Daerah (Bpd) Sumatera Barat)	(Titik Efnita, 2018:92-99) No E-ISSN : 2549-9491	Hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja dan lingkungan kerja secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kineja karyawan.
2	Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan	(Rini Astuti & Oki Prima Anugrah Lesmana, 2018:45) No E-ISSN: 2615-2932	Ada pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan dimana rhitung sebesar 0,349. Nilai koefisien korelasi ganda secara bersama-sama antara motivasi dan beban kerja terhadap kinerja diperoleh $R_{x1x2y} = 0,703$ .
3	Pengaruh Pengaruh Motivasi Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado, Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019	(Archie Surya Wiryang, Rosalina Koleangan & Imelda W.J Ogi, 2019:991) No E-ISSN: 2303-1174	Hasil penelitian menyatakan bahwa baik secara simultan maupun parsial Motivasi Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Area Manado. Untuk PT. PLN (Persero) Area Manado agar lebih meningkatkan pemberian motivasi terhadap karyawan.

No	Judul Penelitian	Nama Penulis (Tahun)	Hasil Penelitian
4	Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Dan Komitmen Terhadap Kepatuhan Intruksi Kerja Dan Efektifitas Pengendalian Karyawan Di Pt.Demak Putra Mandiri	(Abdullah Mukti, Heru Sri Wulan & Leonardo Budi H, 2018)	Hasil Peneliian ini dapat disimpulkan bahwa beban kerja, motivasi, dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan instruksi kerja bagi karyawan PT. Demak Putra Mandiri dapat diterima, karena nilai F hitung dari variabel beban kerja, motivasi dan komitmen sebesar $6.555 >$ nilai F tabel 2.47 dan bertanda positif artinya semakin baik beban kerja, motivasi dan komitmen yang dijalankan, maka kepatuhan instruksi kerja akan semakin meningkat.
5	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Karawang	(Endang Mahpudin & Pupung Purnamasari, 2018:66) No E-ISSN: 2541-562X	Hasil analisis menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan sedang dengan kinerja karyawan, kontribusi peningkatan kinerja pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Karawang sebesar 35,8% dipengaruhi oleh motivasi kerja.
6	Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada Pt Giken Precision Indonesia	(Rusda Irawati & Dini Arimbi Carollina, 2017:51) No E-ISSN: 2338-4840	Beban kerja internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan beban kerja eksternal berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
7	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kapuas	(Saptono, Idiannor Mahyuddin & Gerilyansyah Basrindu, 2017:15-25)	Lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kapuas.
8	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Direktorat Umum Lembaga Pelayanan Publik	(Sudiarditha, Waspodo, & Triani 2016) No E-ISSN : 2549-8797	Lingkungan kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja serta lingkungan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja

No	Judul Penelitian	Nama Penulis (Tahun)	Hasil Penelitian
	Televisi Republik Indonesia		
9	<i>The Impact Of Career Development And Workload Toward Employee Job Satisfaction At Askrindo Jakarta</i>	(Sulaefi, 2018) No E-ISSN : 2549-8797	Pengembangan karir memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan pengembangan karir dan beban kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja

Sumber : Penelitian terdahulu, 2019

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi obyek permasalahan.

#### 2.3.1 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan

Menurut (Saragih & Simarmata, 2018:124-133) motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan, baik dorongan dari luar ataupun dari dalam agar seseorang mau melaksanakan sesuatu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (SitiImroatun & Sukirman, 2016) dengan judul penelitian pengaruh lingkungan kerja, kompensasi kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja guru ekonomi/akuntansi di sma negeri se-kabupaten wonosobo, dimana hasil

penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh antara motivasi terhadap kinerja karyawan.

### **2.3.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut (Astuti & Lesmana, 2018) mendefinisikan beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

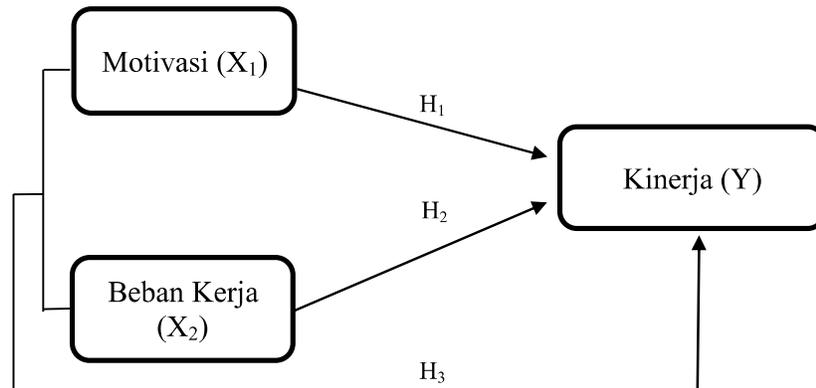
Menurut (Irawati & Carollina, 2017:51) dengan judul penelitian analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan operator pada pt giken precision indonesia, dimana hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja karyawan erator pada PT giken precision indonesia.

### **2.3.3 Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut (Mukti, Wulan & Budi H, 2018) kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang terhadap keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria tertentu yang telah ditentukan terdahulu dan telah disepakati bersama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Astuti & Lesmana, 2018) dengan judul penelitian Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan, dimana hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh

secara simultan antara motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan erator pada PT giken precision indonesia.



**Gambar 2.1.** Kerangka pemikiran

#### 2.4 Hipotesis

Menurut (Syaifullah & Mira, 2019) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Beton di Kota Batam
- H<sub>2</sub> : Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Beton di Kota Batam
- H<sub>3</sub> : Motivasi dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada PT Citra Beton di Kota Batam