

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Beban Kerja

2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan ukuran besaran yang dilakukan karyawan dalam memberikan kinerjanya kepada perusahaan. Sehingga, karyawan telah melebihi porsi kerja yang seharusnya, sehingga dari sudut pandang yang objektif dapat dalam kurun waktu yang dirasa melebihi dari ekspektasi , yang menimbulkan kejenuhan dalam bekerja (Kurniawan *et al.*, 2021).

Beban kerja adalah sebuah tingkatan yang dihadapi karyawan karena volume yang berlebihan pada tugas pekerjaan yang tidak mampu diimbangi karyawan. Sehingga, beban kerja ini ketidaksanggupan karyawan dalam menompang pikulan beban yang tidak dapat dikuasai karyawan sehingga kinerja yang tidak optimal diberikan ke perusahaan (Mauraksa *et al.*, 2019).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, beban kerja ialah sebuah tugas dari pekerjaan yang tidak sesuai dengan apa yang harus dikerjakan. Beban kerja akan menghasilkan ketidakpuasan bagi pekerja karena beban yang dipikul melampui batas pekerja.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Beban Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja sebagaimana dijelaskan oleh (Lestari & Kencana, 2022), sebagai berikut:

1. Faktor Eksternal

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

a. Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja

Secara khusus, isu-isu yang berkaitan dengan alat dan sumber daya terkait penyelesaian. Misalnya, kurangnya pengetahuan tentang masalah bantuan mesin, inilah yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan dan penurunan jumlah produksi..

b. Organisasi

Waktu kerja reguler mutlak diperlukan bagi karyawan organisasi untuk menyelesaikan tugasnya. Ini karena shift kerja, perencanaan karir, dan gaji semua berkontribusi terhadap beban kerja karyawan. Kesehatan fisik dan mental karyawan akan lebih menderita jika perusahaan dianggap kurang bertanggung jawab atas beban kerja yang berlebihan.

c. Lingkungan kerja

Tingkat kenyamanan karyawan dalam menyelesaikan tugas akan dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang menyenangkan. Karyawan tentu akan merasa tidak nyaman jika tempat kerja kurang penerangan, suhu ruangan tinggi, dipenuhi asap dan debu, atau bahkan sirkulasi udara kurang baik.

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang disebabkan oleh reaksi beban kerja eksternal yang berasal dari dalam tubuh. Reaksi tubuh disebut sebagai regangan, dan tingkat regangan dapat dievaluasi secara objektif atau subyektif. Faktor somatik (seperti jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan

kondisi kesehatan) dan faktor psikologis (seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan) merupakan contoh faktor internal..

2.1.1.3 Pengukuran Beban kerja

Pengukuran beban kerja yang dijelaskan oleh (Ohorela, 2021), diantaranya sebagai berikut:

1. Pengukuran subjektif

pengukuran berdasarkan bagaimana perasaan pekerja tentang jumlah pekerjaan yang harus dia lakukan untuk menyelesaikan suatu tugas. Skala peringkat biasanya digunakan untuk jenis pengukuran ini.

2. Pengukuran kinerja

pengukuran yang diperoleh dengan mengamati aspek aktivitas atau perilaku pekerja. Pengukuran berbasis waktu adalah salah satu jenis pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja berbasis waktu adalah metode untuk menentukan jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas oleh karyawan dengan kualifikasi tertentu, dalam lingkungan kerja yang telah ditentukan, dan pada kecepatan kerja yang telah ditentukan.

3. Pengukuran fisiologis

memanfaatkan berbagai aspek respon fisiologis pekerja untuk menyelesaikan tugas tertentu atau pekerja untuk menentukan tingkat beban kerja. Refleks pupil, gerakan mata, aktivitas otot, dan respons tubuh lainnya biasanya diukur.

2.1.1.4 Indikator Beban Kerja

Indikator dari variabel beban kerja sebagaimana yang jelaskan oleh (Kurniawan *et al.*, 2021), sebagai berikut:

1. Target yang harus dicapai

Perspektif individu terhadap ruang lingkup pekerjaan yang harus diselesaikan, seperti mendesain, mencetak, dan finishing. melihat hasil pekerjaan yang perlu dilakukan dalam jumlah waktu tertentu.

2. Kondisi Pekerjaan

Termasuk pendapat orang-orang tentang kondisi kerja, seperti membuat keputusan cepat saat mengerjakan barang dan memperbaiki mesin produksi yang rusak, dan bagaimana menghadapi kejadian tak terduga seperti bekerja lebih lama dari yang diharapkan.

3. Penggunaan waktu kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan produksi (circle time, standard time, atau basic time).

4. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya, seperti bagaimana perasaan mereka tentang jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.2 Fleksibilitas

2.1.2.1 Pengertian Fleksibilitas

Menurut (Huda, 2019) fleksibilitas ialah sebuah kemampuan diri dalam menghadapi sebuah kondisi yang tidak menentu dan kemampuan merespon perubahan yang terjadi pada diri. Fleksibilitas akan menjadi tidak stabil jika diri tidak lagi dalam pengawasan diri sepenuhnya. Fleksibilitas akan terpengaruhi oleh keadaan lingkungan sosial.

Menurut (Saputro et al., 2021) fleksibilitas sebuah penguurusan waktu dan tempat kerja sesuai dengan perusahaan berikan baik secara formal maupun informal. Dalam hal ini perusahaan memfasilitasi karyawan sehingga karyawan bekerja sesuai rutenya.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas adalah sebuah keadaan karyawan yang harus memposisikan diri terhadap aturan perusahaan sesuai dengan yang ditetapkan .

2.1.2.2 Faktor-Faktor Fleksibilitas

Menurut (Firgayani, 2022) berikut ini adalah faktor-faktor yang dapat dijadikan pertimbangan untuk membuat fleksibilitas kerja bagi perusahaan antara lain:

1. Data demografi pekerja

Mengetahui demografi karyawan sangat penting karena secara umum kebijakan ini akan bekerja lebih baik bagi pekerja milenial. Demografi pekerja juga ditentukan dalam GOJEK itu sendiri, termasuk usia pekerja, jenis kelamin, agama, tingkat pendidikan, dan status pekerja.

2. Jenis-jenis pekerjaan yang ada dalam organisasi

Jenis pekerjaan dan sifat pekerjaan yang dapat diterapkan pada kebijakan ini harus dapat dicantumkan oleh pelaku usaha. karena fleksibilitas waktu dan tempat tidak berlaku untuk semua jenis pekerjaan. Mirip dengan driver GO-JEK, fieldwork mengharuskan mereka untuk bekerja di luar kantor, sehingga mereka bekerja dengan fleksibel.

3. Jarak antara rumah pekerja ke tempat kerja

Kebijakan fleksibilitas akan efektif dilakukan apabila jarak dan waktu tempuh rata-rata pekerja ke kantor terlalu jauh, menghabiskan waktu serta biaya. *Driver* GO-JEK saat pertama kali mendaftarkan diri, mereka akan menyantumkan wilayah tempat tinggal yang nantinya akan dibuat para *driver* GO-JEK melakukan pekerjaan di wilayah tersebut.

4. Kesiapan perangkat dan jaringan IT internal perusahaan

Perusahaan harus siap dengan perangkat dan jaringan IT yang memadai, perangkat HP yang baik, tersedianya sistem internal komunikasi perusahaan. Tidak adanya perangkat dan jaringan internet maka driver GO-JEK tidak bisa untuk melakukan pekerjaan.

5. Kebiasaan-kebiasan perusahaan dan pimpinan perusahaan yang sudah berjalan selama ini

Perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan kerja sama tim melalui aktivitas seperti rapat pagi kantor mingguan, rapat tim bulanan dengan pimpinan perusahaan, acara pembangunan tim, dan aktivitas serupa lainnya.

6. Kondisi rumah para pekerja

Atasan dan sumber daya manusia harus memeriksa apakah kondisi rumah pekerja memungkinkan individu untuk bekerja dari rumah, apakah ada ruangan yang ditunjuk, dan apakah ada jaringan internet yang nantinya akan digunakan untuk bekerja sebelum memberikan fleksibilitas kerja kepada karyawan.

7. Kehadiran di kantor tetap diperlukan

Jadwal pertemuan tim reguler, pertemuan satu lawan satu, pelatihan, dan rapat kantor harus diikuti oleh karyawan secara disiplin oleh pimpinan perusahaan,

atasan, dan sumber daya manusia. Mempertahankan kerja sama tim sangat membutuhkan hal ini.

8. Pilihan waktu kerja yang dipilih oleh pekerja

Dalam menentukan kapan atasan dapat berkomunikasi dengan pekerja dan kapan pekerja dapat diminta untuk berkomitmen dalam melaksanakan pekerjaan, maka peran atasan sangatlah penting. Hal ini dimaksudkan agar kedua belah pihak dapat saling berkomitmen.

2.1.2.3 Manfaat Fleksibilitas

Menurut (Firgayani, 2022) manfaat fleksibilitas untuk pekerjaan memiliki 4 manfaat dalam pekerjaan yaitu:

1. Memfasilitasi adaptasi tempat

Fleksibilitas kerja memungkinkan untuk beradaptasi dengan perubahan misalnya ketika mengambil tugas atau tanggung jawab baru. Fleksibilitas juga dapat membuat lebih mudah beradaptasi dengan perubahan karir apalagi saat istirahat dari pekerjaan.

2. Pertahankan pekerjaan

Tanpa fleksibilitas kerja, akan sulit bagi untuk terus bekerja dalam lingkungan industri saat ini, tinggal disatu tempat lebih aman dari pada berganti pekerjaan. dengan pola pikir yang fleksibel, dapat bertahan dalam pekerjaan saat ini meskipun pekerjaan berubah berkali-kali.

3. Meningkatkan kepuasan kerja

Fleksibilitas tempat kerja dapat meredakan stres di tempat kerja dan mengarah pada pengalaman baru di tempat kerja. Kepuasan kerja dapat meningkat ketika tekanan kerja berkurang dan kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru.

2.1.2.4 Indikator Fleksibilitas

Menurut (Siregar et al., 2021) indikator fleksibilitas ialah sebagai berikut:

1. *Time Flexibility*, karyawan akan sangat membutuhkan waktu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai durasi pekerjaan yang diberikan perusahaan.
2. *Timing Flexibility*, perihal jadwal kerja yang diberikan sangat mempengaruhi pada diri seseorang secara jasmani dan rohani jika bertolak belakang atas apa yang terjadi aktualnya
3. *Place Flexibility*, kebutuhan karyawan akan maksimal dan akan sesuai tujuan perusahaan jika karyawan mengetahui setiap karyawan yang menginginkan kebutuhan terpenuhi dalam hal tempat kerja.

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang mewakili perbedaan antara jumlah imbalan yang diterima pekerja terhadap jumlah yang mereka pikirkan. Kepuasan kerja adalah kondisi emosional karyawan, dalam keadaan ini, ada atau tidak tampak konvergen antara batasan layanan karyawan dan tingkat penyimpangan layanan finansial dan non-finansial. Kepuasan kerja adalah sikap karyawan pada pekerjaan yang berkaitan dengan kondisi kerja, kerjasamanya

antara karyawan, bayaran yang diperoleh dalam bekerja, serta perihal lain yang mencakup faktor fisik juga psikologis (Findriyani & Parmin, 2022).

Kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya”. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang sangat tinggi memiliki perasaan positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja sangat rendah memiliki perasaan negatif. Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap pencapaian perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif (Destirahayu & Wibowo, 2022).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep yang telah dikemukakan adalah bahwa kepuasan kerja merupakan sikap tanggapan serta tanggapan emosional yang dimiliki karyawan ketika memandang pekerjaannya. Sikap ini dapat tercermin dalam perilaku karyawan ketika mereka menilai pekerjaan mereka baik, buruk, atau menyenangkan. Karyawan akan bekerja dengan baik jika mereka puas dengan pekerjaannya. maksimum.

2.1.3.2 Mengungkap Ketidakpuasan Kerja

Menurut (Rahim, 2020) menjelaskan bahwa ketidakpuasan dapat diekspresikan dalam beberapa cara, antara lain:

1. Keluar dari perusahaan

Perilaku yang diarahkan untuk meninggalkan organisasi, meliputi mencari posisi baru juga mengundurkan diri.

2. Bersuara untuk menyatakan ketidakpuasan

Secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, meliputi menganjurkan perbaikan, mendiskusikan permasalahan dengan atasan dan beberapa bentuk serikat kerja.

3. Loyalitas tetap terjaga

Positif tapi optimis menunggu kondisi mengalami perbaikan, meliputi berbicara lantang untuk organisasi dalam menghadapi kritikan eksternal dan mempercayai organisasi serta manajemennya bertindak secara efektif.

4. Mengabaikan segala kondisi perusahaan

Secara pasif membiarkan keadaan semakim memburuk, meliputi kemangkiran atau keterlambatan yang kronik, usaha kerja yang menurun dan tingkat kesalahan yang meningkat.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Prawira, 2020) adapun indikator kepuasan kerja yang dapat memengaruhi dari kerja karyawan antara lain:

1. Kedisiplinan, sebuah ukuran karyawan dapat mematuhi semua aturan yang berlaku pada perusahaan yang menandai bahwa karyawan puas bekerja dan mematuhi aturan perusahaan.
2. Moral kerja, sebuah sikap kejujuran dan saling menghormati yang menandakan keadaan rukun dengan sesama pekerja.
3. *Turn Over*, yang menjadi faktor kepuasan kerja dapat dilihat dari keadaan karyawan yang keluar dari perusahaan tempat bekerja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian yang relevan terkait dengan beban kerja dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Findriyani & Parmin, (2022) Google Scholar ISSN: 2528-7044	Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Pusaka Graha Teknik	Analisis Deskriptif	Beban kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
2	(Mauraksa et al., 2019) SINTA ISSN: 2715-2480	Analisis Beban Kerja Dan Konflik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Analisis regresi linier berganda	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
3	(Meilasari et al., 2020) Google Scholar ISSN: 2586-5246	Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Analisis regresi linier berganda	Beban kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja
4	(Rosita Purnama Sari, 2022) Google Scholar ISSN: 2686-1771	Pengaruh tuntutan tugas, beban kerja, dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan	Analisis regresi linier berganda	Hasil mengatakan adanya pengaruh positif dan signifikan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan
5	(Bahri et al., 2022) SINTA ISSN: 4129-2480	Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara	Analisis Regresi Linier Berganda	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
6.	(Kurniawan et al., 2021) DOAJ	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt Tiki Jalur	Analisis Regresi Linier Sederhana	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan

	ISSN: 2623-2634	Nugraha Ekakurir (Jne Express) Karawang		terhadap kepuasan kerja
7.	(Hakim, 2021) SINTA ISSN: 8782-2383	Pengaruh Fleksibilitas kerja dan Stress kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi Gojek di Kota Cirebon selama Masa Pandemi	Analisis Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian menandakan nilai positif dan signifikan antara fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja

Sumber: Peneliti, 2022

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Beban kerja seseorang adalah penilaian mereka terhadap sejumlah tugas atau aktivitas yang membutuhkan aktivitas mental, seperti mengingat informasi penting, fokus, menemukan masalah, mengatasi kejadian tak terduga, dan cepat mengambil keputusan terkait pekerjaan. Akan ada dampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan jika beban kerja yang diberikan berlebihan atau melebihi kapasitas karyawan. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Mauraksa dkk., 2019) yang mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

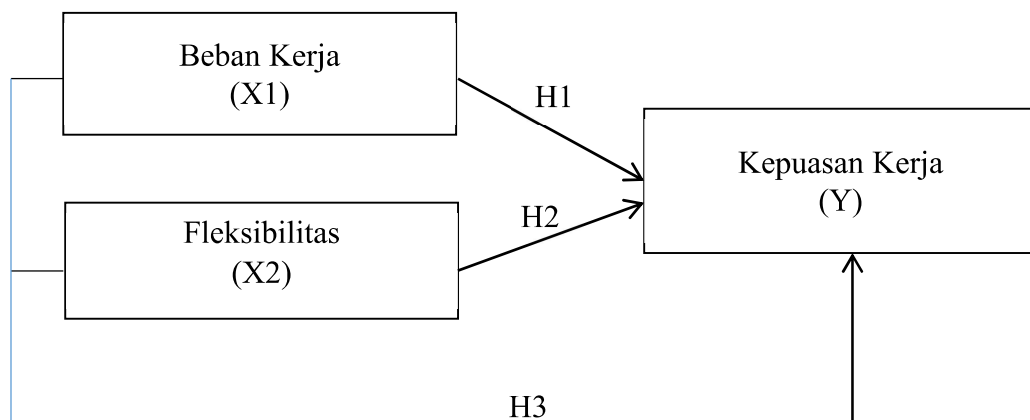
2.3.2 Pengaruh Fleksibilitas Terhadap Kepuasan Kerja

Fleksibilitas kerja memiliki keuntungan tersendiri baik bagi pemberi kerja maupun karyawan. Pengusaha yang menawarkan fleksibilitas kerja memiliki peluang lebih baik untuk menarik, mempertahankan, dan mengembangkan karyawan berkualitas tinggi. Di sisi lain, pemberi kerja yang menawarkan fleksibilitas kerja memiliki peluang lebih baik untuk memberikan kebebasan kepada karyawan dalam jam kerja yang diberikan kepada mereka, memberi mereka lebih banyak waktu untuk diri mereka sendiri sambil mengingat tanggung jawab

yang telah diberikan kepada mereka. Apakah nantinya pemberian fleksibilitas kerja oleh perusahaan terhadap pekerja akan mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Hakim, 2021) .

2.3.3 Pengaruh Beban Kerja Dan Fleksibilitas Terhadap Kepuasan Kerja

Hal hal yang harus diperhatikan perusahaan untuk dapat mengambil langkah dalam mencapai tujuan perusahaan ialah memperhatikan beban kerja dan fleksibilitas. Seperti penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mauraksa dkk., 2019) dan (Hakim, 2021) didapati hasil menunjukkan bahwa beban kerja dan fleksibilitas memiliki pengaruh



GAMBAR 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN

Sumber : Data Penelitian, 2022

2.4 Hipotesis

Berikut merupakan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Driver Gojek Batam.

H2 : Fleksibilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Driver Gojek Batam.

H3 : Beban kerja dan fleksibilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Driver Gojek Batam.