

SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM
AKSES KANDATEL DI GOWA.**

RIYAN SYAPUTRA M



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023

SKRIPSI

PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM AKSES KANDATEL DI GOWA

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

RIYAN SYAPUTRA M

A21116022



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023

SKRIPSI

PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM AKSES KANDATEL DI GOWA

disusun dan diajukan oleh

RIYAN SYAPUTRA M

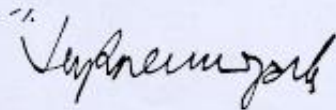
A21116022

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 20 Juli 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Muh. Idrus Taba, SE., M. Si

NIP. 19600403 1986091001



Isnawati Osman, S.E., M. Bus

NIP. 19700628 1999003 2007

Ketua Departemen Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Hasanuddin



Dr. Andi Awwan, S.E., MBA., M.Phil., DBA., CWM

NIP. 197705102006041002

SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM
AKSES KANDATEL DI GOWA**

disusun dan diajukan oleh

RIYAN SYAPUTRA M

A21116022

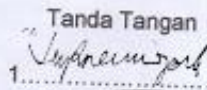

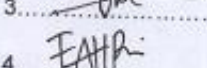
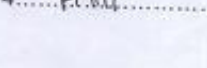
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi

Pada tanggal **4 Agustus 2023** dan

dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Muh. Idrus Taba, S.E.,M.Si	Ketua	1. 
2	Isnawati Osman, S.E.,M.Bus	Sekretaris	2. 
3	Andi Aswan, S.E.,MBA.,M.Phil.,DBA.,CWM	Anggota	3. 
4	Dr. Fahrina Mustafa, S.E.,M.Si	Anggota	4. 

Ketua Departemen Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Hasanuddin



Dr. Andi Aswan, S.E.,MBA.,M.Phil.,DBA.,CWM

NIP. 197705102006041003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riyan Syaputra M

NIM : A21116022

Jurusan/program studi : Manajemen /SDM

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM AKSES KANDATEL DI GOWA

adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan di dalamnya yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Riyan Syaputra M

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Muh. Idrus Taba, SE., M. Si yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
2. Isnawati Osman, S.E.,M. Bus yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
3. Instansi terkait yaitu PT. Telkom Akses Kandatel Gowa yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
4. Keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang memerlukannya.

Makassar, 25 Juli 2023

ABSTRAK

Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Kandatel Di Gowa

The Influence of Workload and Work Environment Performance at PT. Telkom Akses Kandatel in Gowa

**Riyan Syaputra M.
Muh. Idrus Taba
Isnawati Osman**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 102 terdiri dari karyawan di PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi beban kerja dan semakin baik lingkungan kerja, maka semakin tinggi kinerja karyawan. Penelitian ini menyarankan agar PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa memperhatikan beban kerja dan lingkungan kerja karyawannya untuk meningkatkan kinerja mereka.

Kata kunci : Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan

The purpose of this study was to examine the effect of workload and work environment on employee performance at PT. Telkom Access Kandatel in Gowa. The research method used is a quantitative approach. The research sample consisted of 102 employees at PT. Telkom Access Kandatel in Gowa. Data were collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The results of the study show that workload and work environment have a significant effect on employee performance. The higher the workload and the better the work environment, the higher the employee performance. This research suggests that PT. Telkom Access Kandatel in Gowa pays attention to the workload and work environment of its employees to improve their performance.

Keywords: Workload, Work Environment, Employee Performance

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.2 Beban Kerja	13
2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja	13
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	14
2.1.2.3 Indikator Beban Kerja.....	15
2.1.3 Lingkungan Kerja	16
2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja.....	16
2.1.3.2 Jenis Lingkungan Kerja.....	17
2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja	18
2.1.4 Kinerja Karyawan	19
2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan	19
2.1.4.2 Penilaian Kinerja	20

2.1.4.3 Tujuan Penilaian Kinerja	20
2.1.4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	21
2.1.4.5 Indikator Kinerja Karyawan	24
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian	28
2.4 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.4.1 Jenis Data.....	33
3.4.1 Sumber Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
3.6.1 Variabel Penelitian	35
3.6.2 Definisi Operasional	35
3.7 Instrumen Penelitian.....	37
3.7.1 Uji Validitas	40
3.7.2 Uji Reliabilitas	40
3.8 Metode Analisis Data	41
3.8.1 Analisis Deskriptif	41
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.8.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	44
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Gambaran Karakteristik Responden.....	45
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	48
4.2.3 Uji Instrumen Penelitian	52

4.2.4 Analisis Deskriptif	54
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	56
4.2.7 Pengujian Hipotesis.....	56
4.7 Pembahasan	58
BAB V.....	61
PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Laporan Tahunan Telkom 2021	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Populasi karyawan	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	35
Tabel 3. 3 Skor Pengukuran Skala Likert.....	38
Tabel 3. 4 Kuisisioner	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Deskripsi Jabatan	46
Tabel 4. 3 Deskripsi Umur	47
Tabel 4. 4 Deskripsi Pendidikan.....	47
Tabel 4. 5 Deskripsi Lama Bekerja	48
Tabel 4. 6 Kategori Jawaban Responden	49
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Beban Kerja (X1)	49
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja (X2)	50
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	51
Tabel 4. 10 6 Uji Validitas	52
Tabel 4. 11 Uji Realibilitas	53
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif	54
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Llinear Berganda	55
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi (R2)	56
Tabel 4. 15 Uji T	56
Tabel 4. 16 Uji F	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 : Biodata Penulis	66
Lampiran 2 : Surat Kuisisioner Penelitian	67
Lampiran 3 : Daftar Pernyataan Responden	68
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Realibilitas variable X1	77
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Realibilitas X2	77
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Y	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya globalisasi mempengaruhi perubahan lingkungan strategis. Globalisasi adalah peristiwa yang sulit dihindari bagi suatu organisasi, antara lain organisasi publik, organisasi perusahaan, dan organisasi sosial. Oleh karena itu, kondisi tersebut memicu munculnya persaingan di berbagai bidang. Untuk bersaing dan untuk menciptakan suatu organisasi yang dapat memiliki keunggulan kompetitif, setiap perusahaan ditantang siap untuk berkembang dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan menciptakan kreativitas dan inovasi. Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan membutuhkan karyawan atau sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya.

Sumber daya manusia adalah modal dan aset yang penting dalam suatu perusahaan untuk mendukung berfungsinya sesuatu perusahaan. Organisasi bisnis tidak dapat berfungsi dan tumbuh dengan baik tanpa dukungan sumber daya manusia handal dan kompeten. Dalam persaingan ekonomi saat ini, setiap bisnis berusaha dan memiliki kewajiban untuk melakukannya untuk mendapatkan sumber daya manusia yang tepat dan berkualitas untuk berkontribusi pada keberhasilan bisnis mereka bersaing dengan perusahaan lain. Lebih banyak perhatian harus diberikan pada manajemen sumber daya manusia. Perusahaan memungkinkan organisasi bekerja secara efektif mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan. Sumber daya terpenting bagi organisasi adalah sumber daya manusia (SDM) yaitu orang-orang yang memberikan tenaga, bakat dan berkreatifitas dalam suatu organisasi.

Pengelolaan sumber daya manusia harus terprogram dan komprehensif. Hal ini berarti suatu perencanaan sumber daya manusia dilakukan secara strategis

dan sistematis terkait dengan peramalan penyediaan tenaga kerja pada masa yang akan datang dalam jumlah dan kualitas sesuai dengan yang dibutuhkan, dengan menggunakan sumber informasi yang tepat. Mathis dan Jackson (2016) menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah suatu komponen vital bagi perusahaan, karena sumber daya manusia menjadi pelaksana utama aktivitas manajerial dan operasional di dalam perusahaan tersebut. Elemen lain, seperti uang, mesin, dan modal tidak akan bisa berjalan dengan baik tanpa adanya campur tangan dari sumber daya manusia. Untuk mencapai kinerja perusahaan yang maksimal, maka sumber daya manusia ataupun karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut harus mempunyai kinerja yang baik.

Menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan saat ini dituntut untuk memiliki keterampilan dalam perencanaan strategis diperlukan mengenali kekuatan dan kelemahannya. Hal itu menjadi tantangan bagi manajer dalam penguatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk menjadikan perusahaan unggul dalam persaingan, dalam hal ini dimaksud adalah dukungan kinerja dari sumber daya manusia. Kinerja secara umum, dapat dimaknai sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pengertian kinerja menurut Wibowo (2013) merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun. Adapun implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya sehingga akan mempengaruhi sikap dan perilaku dalam menjalankan kinerja. Edinson dkk (2016) menambahkan kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode

waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Salah satu yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Irzal (2016) mendefinisikan beban kerja adalah usaha yang harus dikeluarkan oleh seseorang untuk memenuhi "permintaan" dari pekerjaan tersebut. Koesomowidjojo (2017) mendefinisikan beban kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaannya untuk mencapai tujuan pekerja.

Menurut Hasibuan (2018) beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Pentingnya beban kerja dibutuhkan untuk dapat membantu individu meningkatkan kinerjanya, namun harus diwaspadai ketika tingkat beban kerja mencapai titik optimal atau tingkat sedang, karena jika beban kerja meningkat dapat mengganggu kinerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kissi dkk (2019) menjelaskan bahwa faktor negatif seperti stres, konflik, dan beban kerja adalah risiko kerja yang sering terjadi, dan dampaknya sangat signifikan terhadap penurunan semangat kerja dan produktivitas kerja.

Faktor berikutnya yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja menurut Kasmir (2019) merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat lingkungan bekerja. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen. Lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh pada kinerja karyawan (Sedarmayanti, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Potu (2013) menyatakan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh positif

dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan membentuk budaya kerja yang cukup produktif sehingga setiap anggota selalu termotivasi untuk memberikan performa terbaiknya untuk menyelesaikan semua tugas-tugasnya sesuai peran mereka.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Telkom Akses di Kandatel Gowa Jl. Sultan Hasanuddin No. 131, Pandang-Pandang, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk atau Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, dan sisanya 47.91% dikuasai oleh publik. PT. Telkom Akses adalah salah satu dari 11 entitas anak dengan kepemilikan langsung dan aktif beroperasi. PT. Telkom Akses bergerak dalam jasa penggelaran dan pengelolaan infrastruktur jaringan akses *fixed-broadband*, *managed service* dan *operation maintenance jaringan akses fixed broadband* (Laporan Tahunan Telkom, 2021).

Tabel 1. 1 Laporan Tahunan Telkom 2021

Tahun Dividen	Kebijakan Dividen	Tanggal Pembayaran Dividen Kas dan/atau Tanggal Distribusi Dividen Non Kas	Rasio Pembarayan/ Payout ratio (%) ¹	Jumlah Dividen per tahun yang dibayar (Rp juta)	Jumlah Dividen Per Saham (kas dan/atau non kas) Stock Split (Rp)
2016	RUPST, 21 April 2017	26 Mei 2017	70	13.546.411 ²	136,75
2017	RUPST, 27 April 2018	31 Mei 2018	75	16.608.751 ³	167,66
2018	RUPST, 24 Mei 2019	27 Juni 2019	90	16.228.619 ⁴	163,82
2019	RUPST, 19 Juni 2020	23 Juli 2020	81,78	15.262.338 ⁵	154,07
2020	RUPST, 28 Mei 2021	2 Juli 2021	80	16.643.443 ⁶	168,01

Sumber : Laporan Tahunan Telkom (2021)

Pada tabel 1.1 Laporan Tahunan Telkom 2021 menunjukkan fluktuasi dividen dari waktu ke waktu. Terjadi kenaikan rasio dari tahun 2016 ke tahun 2018 yang sangat signifikan dari rasio pembayaran 70% ke 90%. Pada tahun dividen 2018 rasio

pembayaran mencapai 90% yang berarti rasio pembayaran yang sangat tinggi dari tahun dividen lainnya. Ini menunjukkan bahwa performa kinerja lebih tinggi daripada tahun dividen lainnya. Kemudian pada tahun dividen 2018 ke tahun dividen 2020 terjadi penurunan rasio yang signifikan yaitu 90% ke 80%, Ini menunjukkan bahwa performa kinerja mengalami penurunan yang berarti performa kinerja dapat mempengaruhi jumlah rasio pembayaran. Evaluasi kinerja individu dapat memberikan gambaran tentang kontribusi karyawan terhadap kinerja perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kinerja perusahaan dan dapat mempengaruhi keputusan pembayaran dividen

Adanya beban kerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan lingkungan kerja karyawan agar dapat memberikan hasil yang optimal pada perusahaan. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengkaji pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja apakah selama ini berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa?

3. Apakah beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan menambah pengetahuan serta wawasan terkait masalah beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Secara Praktis

1. Bagi pihak organisasi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah dan memperdalam pengetahuan mengenai beban kerja, lingkungan kerja serta pengaruh terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Selain itu diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti berikutnya.

2. Bagi peneliti berikutnya

Dapat memberikan perbandingan dan menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya mengenai tema yang sama.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk dapat memahami dengan lebih mudah maka usulan penelitian skripsi disusun secara komprehensif dan sistematis yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang berisi uraian latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian yang dilakukan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang berisi uraian terkait teori-teori yang menjelaskan tentang permasalahan yang akan diteliti di mana akan diuraikan secara ringkas tinjauan umum mengenai pengembangan sumber daya manusia, kinerja karyawan, serta pengaruh antara masing-masing variabel. Selain itu juga terdapat penelitian terdahulu yang berkaitan yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, kerangka pemikiran serta hipotesis yang disusun

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bab yang berisi rancangan penelitian, lokasi dan waktu dilaksanakannya penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang berisi gambaran umum obyek penelitian, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi. Analisis data yang dilakukan meliputi gambaran umum responden, deskripsi data variabel penelitian, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, pengujian hipotesis serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Bagian ini akan dipaparkan teori-teori terkait dengan fokus penelitian ini yaitu mengenai beban kerja dan lingkungan kerja serta kinerja karyawan.

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Kasmir (2019) menjelaskan manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder. Manusia memiliki andil dalam mencapai tujuan perusahaan, baik dari pertumbuhan laba maupun aset. Untuk mencapai target tersebut seluruh sumber daya manusia yang ada haruslah diatur sedemikian rupa sehingga termotivasi untuk bekerja dan kinerja yang diinginkan perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia adalah proses berkelanjutan yang dirancang untuk menyediakan organisasi dan kelompok atau organisasi dengan personel yang sesuai sehingga mereka dapat ditempatkan pada porsi dan tempat yang sesuai ketika organisasi membutuhkannya (Kaehler dan Grundei, 2019). Dessler (2020) mengatakan "*human resource management (HRM) is the process of acquiring, training, appraising, and compensating employees, and of attending to their labor relations, health and safety, and fairness concerns*". Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu proses untuk memperoleh, melatih, menilai, memberi kompensasi kepada karyawan, dan memperhatikan

hubungan tenaga kerja, keselamatan dan kesehatan kerja, serta masalah yang berhubungan dengan keadilan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa MSDM terkait erat dengan orang atau individu yang terlibat di dalam organisasi mendukung instansi dan perusahaan mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu karyawan harus dikelola dan dilatih sesuai dan memperhatikan hubungan kerja mereka untuk mendukung mereka untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2018) mengatakan fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian. Adapun fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

- 1) Perencanaan (*planning*) ialah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
- 2) Pengorganisasian (*organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.
- 3) Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan

dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

- 4) Pengendalian (*controlling*) merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.
- 5) Pengadaan (*procurement*) merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 6) Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- 7) Kompensasi (*compensation*) ialah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
- 8) Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang sama dan saling menguntungkan.
- 9) Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

- 10) Kedisiplinan (*discipline*) merupakan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Dessler (2020) mengatakan terdapat beberapa tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia, yaitu:

- 1) Mengelola upah dan gaji (memberikan kompensasi kepada karyawan).
- 2) Untuk melakukan analisis pekerjaan.
- 3) Untuk merencanakan kebutuhan karyawan dan merekrut calon karyawan.
- 4) Memilih calon karyawan.
- 5) Orientasi dan pelatihan karyawan baru.
- 6) Berkomunikasi (wawancara, konseling, dan pendisiplinan).
- 7) Memberikan *insentif* dan *benefit*.
- 8) Menilai kinerja karyawan.
- 9) Melatih dan mengembangkan manajer.
- 10) Membangun komitmen karyawan.

Selanjutnya Hasibuan (2018) juga mengemukakan beberapa tujuan dari MSDM, yaitu:

- 1) Untuk menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
- 2) Untuk menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
- 3) Untuk menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
- 4) Untuk mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.

- 5) Untuk menghindari kekurangan dan atau kelebihan karyawan.
- 6) Untuk menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
- 7) Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi (vertikal atau horizontal) dan pensiun karyawan.
- 8) Menjadi dasar dalam melakukan penilaian karyawan.

2.1.2 Beban Kerja

2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja

Koesomowidjojo (2017) beban kerja adalah segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Vanchapo (2020) berpendapat bahwa "Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam waktu tertentu, apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun jika pekerja tidak berhasil, maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja".

Sehubungan dengan beban kerja seseorang yang bersifat mental dan fisik, maka setiap karyawan mempunyai tingkat beban kerja yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan, yang dapat menyebabkan terjadi *overstress*, sebaliknya jika intensitas pembebanan yang terlalu rendah dapat menyebabkan timbulnya rasa bosan dan kejenuhan atau *understress* pada karyawan. Oleh karena itu, perlu adanya keseimbangan tingkat intensitas pembebanan diantara kedua batas tersebut dan antara individu yang satu dengan yang lainnya berbeda.

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017) sebagai berikut :

1. Faktor Internal

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh seperti jenis kelamin, usia, postur tubuh dan status kesehatan. Halhal tersebut harus dipertimbangkan oleh perusahaan, terutama dalam memberikan tanggung jawab atau beban kerja kepada karyawan. Misalnya pada pekerjaan tertentu perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki usia antara 20-30 tahun sebagai operator produksi mesin pintal pada perusahaan tekstil atau pekerjaan sebagai teller bank. Pekerjaan tersebut membutuhkan karyawan dengan kategori usia produktif, memiliki penampilan yang bugar dan menarik. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Jika teller tersebut karyawan yang sudah berusia lanjut, maka dalam pemberian layanan akan kurang maksimal. Dimana dari segi postur tubuh dan kesehatan mereka cenderung lebih mudah lelah dibandingkan karyawan yang masih berusia produktif

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal dalam dunia kerja juga akan mempengaruhi beban kerja karyawan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan, seperti lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman tentu akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebagai contoh, jika lingkungan kerja memiliki tingkat kebisingan cukup tinggi, minim cahaya, suhu ruangan panas, dst, maka akan menyebabkan karyawan melakukan pekerjaannya tidak sesuai standar atau tidak sesuai dengan

target yang ditentukan sebelumnya karena kondisi lingkungan yang kurang mendukung.

Menurut Hart dalam Tarwaka (2015), menjelaskan bahwa ada tiga faktor utama yang menentukan beban kerja seorang karyawan, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor tuntutan tugas (*task demands*). Pendapat yang berkaitan dengan faktor ini adalah beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.
2. Usaha atau tenaga (*effort*). Jumlah usaha atau tenaga yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Apabila terjadi peningkatan tuntutan tugas, secara tidak langsung individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat effort.
3. Performansi. Dalam hal ini performansi adalah penampilan atau bagaimana kinerja seorang pahlawan. Pengukuran performansi sendiri tidak akan dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap.

2.1.2.3 Indikator Beban Kerja

Menurut Elbadiansyah (2017) indikator beban kerja adalah sebagai berikut:

1. Bekerja lembur. Dilihat dari berat ringannya pekerjaan karyawan yang ada di perusahaan yaitu dengan menambah jam kerja (kerja lembur).
2. Kemampuan bekerja. Karyawan memiliki kemampuannya masing-masing, sesuai yang diperlukan oleh perusahaannya.
3. Pembagian kerja. Setiap karyawan mempunyai keahliannya masing-masing, jabatan karyawan tergantung dengan keahlian yang dimiliki karyawan tersebut.
4. Menyelesaikan pekerjaan. Dilihat dari karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan sesuai keinginan perusahaan.

5. Waktu. Dilihat dari waktu penyelesaian, karyawan saat menyelesaikan pekerjaannya.

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Nguyen dan Mahaputra (2020) berpendapat bahwa kata lingkungan di dalam perusahaan berarti tempat berinteraksi. Artinya, keadaan suatu tempat yang berkaitan dengan aktivitas kerja, misalnya rekan kerja, pimpinan, peralatan kerja, dan ruang kerja. Tentu, semua hal tersebut berpengaruh terhadap keadaan emosional karyawan. Jika hubungannya dengan rekan sejawat dan pimpinan baik, maka akan lahir semangat kerja, dan jika peralatan kerja lengkap dan mutakhir maka akan melahirkan efektivitas dalam bekerja. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat dipahami bahwa lingkungan yang baik akan mendorong lahirnya rasa senang di dalam bekerja, sehingga seluruh pekerjaan dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan berusaha memberikan hasil yang terbaik.

Menurut Sedarmayanti (2018), lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Soedarso (2015) menambahkan lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana para karyawan dapat melaksanakan tugasnya sehari-hari dengan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut.

1. Pewarnaan, yaitu masalah warna dapat berpengaruh terhadap karyawan didalam melaksanakan pekerjaan, akan tetapi banyak perusahaan yang kurang memperhatikan masalah warna.

2. Penerangan yaitu penerangan dalam ruang kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat karyawan sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional organisasi.
3. Udara yaitu dalam ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut.
4. Suara Bising yaitu suara yang bunyi bisa sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja.
5. Ruang Gerak yaitu pada suatu organisasi sebaiknya karyawan yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas.
6. Keamanan yaitu rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan.
7. Kebersihan yaitu lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Oleh karena itu setiap organisasi hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja.

2.1.3.2 Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2018), lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. ada 2 jenis lingkungan kerja yaitu:

- 1) Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

- 2) Lingkungan kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-Indikator lingkungan kerja menurut Afandi (2018) adalah sebagai berikut:

1. Pencahayaan

Cahaya penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tak lekas menjadi lelah.

2. Warna

Warna merupakan salah satu faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

3. Udara

Mengenai faktor udara ini, yang sering sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu.

4. Suara

Untuk mengatasi terjadinya kegaduhan, perlu kiranya meletakkan alat-alat yang memiliki suara yang keras, seperti mesin ketik pesawat telepon, parkir motor, dan lain-lain. Pada ruang khusus, sehingga tidak mengganggu pekerja lainnya dalam melaksanakan tugasnya.

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Lalu Hasibuan (2018) menambahkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh melaksanakan seseorang tugas-tugas dalam yang dibebankan kepadanya. Priatna (2019) mengatakan bahwa kinerja dalam rekam jejak dari kontribusi individu atas pekerjaan dalam satu periode yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang baik atau buruk digambarkan melalui tanggungjawab dari masing-masing individu yang bersangkutan.

Mathis dan Jackson (2016) mendefinisikan kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah sesuatu yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan pada umumnya kebanyakan pekerjaan meliputi elemen yaitu kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dan hasil, kehadiran, dan kemampuan kerja sama.

Noor (2013) berpendapat bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu yang dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi. Pendapat lain diutarakan oleh Fahmi (2013) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* maupun *non profit oriented* yang dihasilkan selama periode tertentu.

Dari beberapa definisi yang telah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian

terhadap pencapaian individu atau kelompok orang yang menjadi simbol tingkat keberhasilan mereka di dalam aktivitas kerja perusahaan.

2.1.4.2 Penilaian Kinerja

Mondy dkk (2014) mengatakan bahwa penilaian kinerja juga dikenal sebagai formal, sistem struktur dan evaluasi karyawan yang terkait dengan tanggung jawab pekerjaan mereka. Caillier (2014) menjelaskan bahwa kinerja sebagai istilah yang digunakan untuk menggambarkan seberapa baik karyawan melakukan tugas terkait pekerjaannya. Kinerja individu telah dipelajari secara luas oleh teori administratif. Organisasi dapat meningkatkan produktivitas pekerja dengan mengidentifikasi dan menstandarkan gerakan efisien yang diperlukan untuk melakukan tugas.

2.1.4.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja karyawan dapat dilakukan secara rutin yang dinilai oleh atasan secara langsung Perusahaan melakukan kegiatan penilaian kinerja dengan tujuan untuk mengukur kinerja para karyawan tersebut yang nantinya digunakan sebagai bahan evaluasi hasil kerja karyawan yang memberikan manfaat bagi perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2018) tujuan penilaian kinerja karyawan adalah untuk:

1. Mengetahui keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu, dan hasil kerja.
3. Sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan karyawan seoptimal mungkin, sehingga dapat diarahkan jenjang atau rencana kariernya, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan.
4. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan.

5. Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang kepegawaian, khususnya kinerja karyawan dalam bekerja.
6. Secara pribadi, karyawan mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memacu perkembangannya. Bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan atau karyawannya sehingga dapat lebih memotivasi karyawan.

2.1.4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja menurut Kasmir (2019) yaitu:

1. Kemampuan dan Keahlian. Kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin karyawan memiliki kemampuan dan keahlian maka dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan benar dan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula, demikian pula sebaliknya.
2. Pengetahuan. Pengetahuan dalam hal ini adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai pekerjaan dan tanggung jawabnya akan memberikan hasil yang baik, begitupun sebaliknya.
3. Rancangan Kerja. Suatu pekerjaan yang memiliki rancangan yang baik maka akan memudahkan karyawan menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Pada dasarnya rancangan pekerjaan diciptakan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian, rancangan pekerjaan akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.
4. Kepribadian. Setiap orang memiliki kepribadian dan karakter yang berbedabeda. Karyawan yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik

akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik. Demikian pula sebaliknya, karyawan yang memiliki kepribadian buruk atau karakter yang buruk, akan bekerja secara tidak sungguh-sungguh dan kurang bertanggung jawab sehingga kinerja yang dihasilkan kurang baik.

5. Motivasi Kerja. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik yang pada akhir akan berdampak baik pula terhadap kinerja yang dihasilkan.
6. Kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Perilaku pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat karyawan senang dengan mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasannya, hal ini tentu akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Demikian pula sebaliknya.
7. Gaya Kepemimpinan. Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan karyawannya. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini diterapkan sesuai dengan kondisi organisasi.
8. Budaya Organisasi. Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

9. **Kepuasan Kerja.** Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan baik. Demikian pula jika karyawan tidak senang atau tidak suka dengan pekerjaannya, maka akan ikut mempengaruhi hasil kerja karyawan.
10. **Lingkungan Kerja.** Lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, *layout*, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.
11. **Loyalitas.** Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan tempat karyawan bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi kurang baik. Loyalitas akan terus membangun agar terus berkarya menjadi lebih baik dengan merasa bahwa perusahaan seperti miliknya sendiri yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.
12. **Komitmen.** Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Dengan mematuhi janji atau kebijakan tersebut membuat karyawan berusaha untuk bekerja dengan baik dan merasa bersalah jika tidak dapat menepati janji atau kesepakatan yang telah dibuat yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.
13. **Disiplin Kerja.** Disiplin kerja merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu dan disiplin dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab.

2.1.4.5 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2017), indikator kinerja karyawan yaitu:

1. Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan.

2. Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) dihasilkan oleh seseorang. Dengan kata lain kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah situs kegiatan yang diselesaikan. Biasanya untuk pekerjaan tertentu sudah ditentukan kuantitas yang dicapai. Pencapaian kuantitas yang diharapkan adalah jumlah yang sesuai dengan target atau melebihi dari target yang telah ditetapkan.

3. Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi. Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan tersebut, maka dapat dianggap kinerjanya kurang baik, demikian sebaliknya.

4. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang

sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

5. Pengawasan

Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Pada dasarnya situasi dan kondisi selalu berubah dari keadaan yang baik menjadi tidak baik atau sebaliknya, oleh karena itu, setiap aktivitas pekerjaan memerlukan pengawasan sehingga tidak melenceng dari yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan maka setiap pekerjaan akan hasilkan kinerja yang baik.

6. Hubungan antar karyawan

Penilaian kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama atau kerukunan antar karyawan dan antar pimpinan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan satu dengan karyawan yang lain.

2.2. Penelitian Terdahulu

Terdapat sejumlah penelitian yang terkait dengan penelitian ini tentang beban kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan seperti yang terlihat dalam tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian dan Nama peneliti	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	<i>The Analysis of Workload and Work Environment on Nurse Performance with Job Stress as Mediation Variable</i> (Yosiana, and friends 2020)	Variabel independen : <i>Workload (X1)</i> <i>Work Environment (X2)</i> <i>Job Stress (M)</i> Variabel Dependen <i>Nurse Performance (Y)</i> Sample : <i>113 Respondents</i> Analysis method : <i>linear regression analysis.</i>	Beban kerja (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja (Y). Lingkungan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja (Y). Stres (M) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja (Y).
2	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Nabawi Rizal 2019)	Variabel independen : Lingkungan Kerja (X1) Kepuasan Kerja (X2) Beban Kerja (X3) Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y) Sampel : 81 Responden Metode Analisis : Analisis kuantitatif	Lingkungan Kerja (X1) Kepuasan Kerja (X2) Beban Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y)
3	Pengaruh Beban kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang (Lukito, Alriani, 2018)	Variabel independen : Beban kerja (X1) Lingkungan kerja (X2) Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y) Sampel : 50 Responden Metode Analisis : Analisis Regresi Linerar Berganda	Beban Kerja (X1) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan (Y) Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y)
4	<i>The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan</i> (Al-Omari and Haneen, 2017)	Variabel independen : <i>Work Environment (X1)</i> Variabel Dependen : <i>Job Performance (Y)</i> Sample : <i>85 Rspondents</i> Analysis Method : <i>cross-sectional survey method</i>	<i>The present findings show that the situational constrains are constituted of multiple variables such as noise, office furniture, ventilation and light. These are the major physical conditions that should gain more attention.</i>
5	Pengaruh Penempatan Kerja, Mutasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulutgo Manado (Runtuwene, dkk, 2016)	Variabel independen : Penempatan Kerja (X1) Mutasi (X2) Beban kerja (X3) Variabel Dependen : Kinerja Karyawan (Y) Sampel :	Penempatan Kerja (X1) Mutasi (X2) Beban Kerja (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y).

No	Judul Penelitian dan Nama peneliti	Metode penelitian	Hasil penelitian
		68 Respondedn Metode Analisis : Analisis Regresi Linear Berganda	
6	Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Macanan Jaya Cemerlang Klaten – Jawa Tengah – Indonesia (Setiawan, D.P, 2016)	Variabel independen : Beban kerja (X1) Lingkungan kerja (X2) Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y) Sampel : 100 Responden Metode Analisis : Analisis Regresi Linerar Berganda	Beban Kerja (X1) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan (Y). Lingkungan kerja (X2) berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan (Y).
7	Pengaruh lingkungan kerja, kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada dinas pendapatan daerah kota manado (Rahayu dkk 2016)	Variabel independen : Lingkungan kerja (X1) Beban Kerja (X2) Kompensasi (X3) Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y) Sampel : 56 Responden Metode Analisis : Analisis Linear Berganda	Lingkungan kerja (X1) Beban Kerja (X2) Kompensasi (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)
8	Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dinas catatan sipil jabupaten buru. (Musa, M.N.D, 2020)	Variabel independen : Beban kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y) Sampel : 39 Responden Metode Analisis : Analisis Linear Berganda	Beban kerja (X1) Lingkungan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y)
9	Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada perumda air minum tirta dhaha kota kediri) (Jannah, R.F 2021)	Variabel independen : Beban kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y) Sampel : 98 Responden Metode Analisis : Analisis Linear Berganda	Beban kerja (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) Lingkungan kerja (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)

No	Judul Penelitian dan Nama peneliti	Metode penelitian	Hasil penelitian
10	Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan kantor pelayanan pajak pratama balige Sumatera Utara. (Siburian dkk, 2021)	Variabel independen : Beban kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y) Sampel : 31 Responden Metode Analisis : Analisis Linear Berganda	Beban kerja (X1) Lingkungan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y)

Sumber : Penelitian Terdahulu, diolah (2023)

2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka dan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya dan didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu maka digambarkan kerangka pemikiran penelitian, sebagaimana pada gambar 2.1. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan dan variabel bebas (X) adalah beban kerja (X1) dan lingkungan kerja (X2). Kerangka pemikiran untuk penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

1. Hubungan Antara Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kimball dkk (2015) yang mengutip dari PERMENDAGRI No. 12 tahun 2008 yaitu beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali volume kerja dan norma waktu. Koesomowidjojo (2017) menjelaskan beban kerja adalah segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Lukito dan Alriani (2018) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Beban kerja yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya beban kerja yang terlalu rendah memungkinkan timbulnya rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan beban kerja (X1) dengan kinerja karyawan (Y) bersifat signifikan.

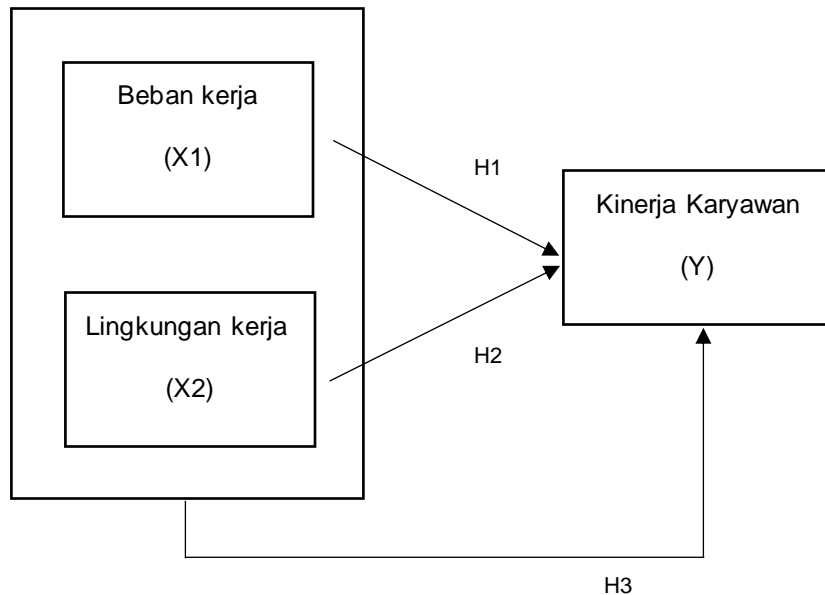
2. Hubungan Antara Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Nitisemito (2013), lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja. Jika memperhatikan lingkungan kerja dengan baik atau dapat menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja. Maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan bekerja.

Memberikan lingkungan kerja yang baik, strategi ini merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan. Lingkungan kerja yang dimaksud disini yaitu berupa fasilitas kerja, suasana kerja, interaksi dengan sesama karyawan, keamanan dan keselamatan kerja. Sehingga dengan begitu karyawan akan selalu merasa nyaman dan optimis dalam bekerja. Dengan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut penelitian Setiawan (2016) beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. (Sugiyono, 2018). Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Diduga beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa.
- H2 : Diduga lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa.
- H3 : Diduga beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Kandatel di Gowa.