

**SKRIPSI**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA KARYAWAN  
PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
PELANGGAN (UP3) PALOPO TAHUN 2021**

**PUTRI AULIA AKRAM**

**K011171321**



*Skripsi Ini diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*

**DEPARTEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
TAHUN 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**FAKTOR YANG BERTHUBUNGAN DENGAN KINERJA  
KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
PELANGGAN (UP3) PALOPO TAHUN 2021**

**Disusun dan diajukan oleh**

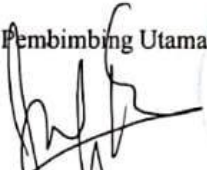
**PUTRI AULIA AKRAM  
K011171321**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin  
pada tanggal 24 Februari 2022  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
**Dr. dr. Maswita Muis, MS**  
Nip. 19690901 199903 2 002

  
**Prof. Yahya Thamrin, SKM, M.Kes, MOSH, Ph.D**  
Nip. 19760218 200212 1 003

  
Ketua Program Studi,  
**Dr. Suriyah, SKM, M.Kes**  
Nip. 197405202002122001

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Rabu Tanggal 24 Februari 2022.

Ketua : **Dr. dr. Masyita Muis, MS** (.....)

Sekretaris : **Prof. Yahya Thamrin, SKM., M.Kes., MOHS., Ph.D**(.....)

Anggota :

1. **Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes** (.....)

2. **Dr. Balqis. SKM., M.Kes, M.Sc. PH** (.....)

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Aulia Akram  
NIM : K0111171321  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
No. HP : 081242201979  
E-mail : putriaulia1759@gmail.com

Dengan Ini menyatakan bahwa judul artikel **“Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palopo Tahun 2021”** benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 25 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Putri Aulia Akram

## RINGKASAN

Universitas Hasanuddin  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Keselamatan dan Kesehatan Kerja  
Makassar 18 Januari

PUTRI AULIA AKRAM

### “FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 PALOPO TAHUN 2022”

( x + 108 Halaman + 18 Tabel + 2 Gambar + 7 Lampiran)

*Performance* atau kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang berhubungan dengan kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Palopo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian observasional analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* (potong lintang). Metode pengambilan sampel yang digunakan ialah metode *simple random sampling* pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo. Penyajian data hasil kuesioner dibuat dalam bentuk tabel frekuensi dan tabulasi silang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori kinerja karyawan yang cukup baik sebesar 74,3% dan 25,7% berada pada kondisi kinerja kurang baik. Untuk kategori motivasi kerja yang baik sebesar 82,9% dan 17,1% berada pada kondisi motivasi kerja kurang baik. Untuk kategori beban kerja berat sebesar 82,9% dan 17,1% berada pada kondisi beban kerja ringan. Untuk kategori stress kerja berat sebesar 17,1 dan 74,3% berada pada kondisi stress kerja ringan. Untuk kategori kelelahan kerja yang mengalami kelelahan sebesar 25,7% dan 74,3% yang tidak mengalami kelelahan dan untuk kategori lingkungan kerja baik sebesar 74,3% dan 25,7 berada pada kondisi lingkungan buruk. Untuk variabel motivasi kerja ( $p=0,002$ ), beban kerja ( $p=0,002$ ), stress kerja ( $p=0,003$ ), kelelahan kerja ( $p=0,000$ ) dan lingkungan kerja ( $p=0,002$ ), hasil menunjukkan bahwa semua variabel berhubungan dengan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021.

Peneliti menyarankan kepada perusahaan khususnya di PT. PLN (Persero) UP 3 Palopo harus memperhatikan kinerja karyawan dan perlu diadakan evaluasi atau penilaian secara rutin untuk mengukur kualitas kinerja pekerjaan karyawan. Serta dapat melakukan strategi individu seperti memotivasi diri sendiri agar mau dan mampu mengoptimalkan kualitas dan kuantitas sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

**JUMLAH PUSTAKA** : 50 (1999-2021)

**KATA KUNCI** : KINERJA KARYAWAN, MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, STRES KERJA, KELELAHAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA

## SUMARRY

*Hasanuddin University  
Faculty of Public Health  
Occupational Health and Safety  
Makassar, January 18, 2021*

**PUTRI AULIA AKRAM**

### **“FACTORS RELATED TO EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. PLN (PERSERO) UP3 PALOPO IN 2021”**

*( x + 108 Pages + 18 Tables + 2 Images + 7 Attachments)*

*Performance comes from the word performance. While the performance itself is defined as the result of work or work performance. Performance is the implementation of the plan that has been prepared. If employee performance is associated with performance as a noun, then the notion of performance or employee performance is the result of work that can be achieved by a person or group within a company in accordance with the authority and responsibility in an effort to achieve company goals illegally, not violating the law and not against morals and ethics.*

*This study aims to determine what factors are related to employee performance at PT. PLN (Persero) UP3 Palopo. This study uses an analytical observational research method using a cross sectional approach (cross-sectional). The sampling method used is simple random sampling method on employees of PT. PLN (Persero) UP3 Palopo. The presentation of questionnaire results is made in the form of frequency tables and cross tabulations.*

*The results showed that the category of employee performance is quite good at 74.3% and 25.7% are in poor performance conditions. For the category of good work motivation, 82.9% and 17.1% are in a condition of poor work motivation. For the heavy workload category, 82.9% and 17.1% are in light workload conditions. For the category of heavy work stress, 17.1 and 74.3% are in a light work stress condition. For the work fatigue category 25.7% and 74.3% did not experience fatigue and for the good work environment category 74.3% and 25.7 were in bad environmental conditions. For the variables of work motivation ( $p = 0.002$ ), workload ( $p = 0.002$ ), work stress ( $p = 0.003$ ), work fatigue ( $p = 0.000$ ) and work environment ( $p = 0.002$ ), the results show that all variables are related to performance. employees of PT. PLN (Persero) UP3 Palopo in 2021.*

*Researchers suggest to companies, especially at PT. PLN (Persero) UP 3 Palopo must pay attention to employee performance and it is necessary to carry out regular evaluations or assessments to measure the quality of employee work performance. As well as being able to carry out individual strategies such as motivating yourself to be willing and able to optimize quality and quantity so that employee performance can increase.*

**Number Of References : 53 (1999-2021)**

**Keywords : Employee Performance, Motivation, Workload Work Stress, Work fatigue, Work Environmens**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah* segala puji bagi Allah SWT, Sang Pemilik dunia dan seisinya, tiada Tuhan selain Allah dan hanya kepada-Nyalah kita patut memohon dan berserah diri. Berkat nikmat kesehatan dan kesempatan dari Allah SWT penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian ini dengan judul “**Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo**” sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Strata Satu (S1) Universitas Hasanuddin. Teriring salam dan shalawat kepada manusia tauladan seluruh umat ciptaan-Nya, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini tidak luput dari peran orang-orang istimewa bagi penulis, maka izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada orang tua tercinta, Ibunda **Adriani S.Pd.** dan Ayahanda **Akram Santiung S.T.** yang telah membesarkan, mendidik, membimbing, dan senantiasa memberikan dukungan moral maupun materil, semangat, kasih sayang, doa dan restu yang selalu mengiringi tiap langkah penulis sehingga bisa sampai ke titik ini, serta kepada adik saya **Muhammad Rizky Akram** yang selalu menghibur dan keluarga besar yang selalu menjadi sumber motivasi kuat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Melalui kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Dr. dr. Masyita Muis, MS selaku dosen pembimbing I dan Bapak Prof. Yahya Thamrin, SKM, M.Kes, MOSH, Ph.D., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Aminuddin Syam, SKM, M.Kes., M.Med., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin dan Ibu Dr. Suriah, SKM.,

M.Kes., selaku Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat atas izin penelitian yang telah diberikan kepada penulis.

3. Ibu Dr. Balqis, SKM, M.Kes, M.Sc.PH dan Bapak Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes selaku dosen penguji yang telah membimbing, memberi saran dan arahan, serta memotivasi penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Prof. Dr. dr. Syamsiar Russeng, MS selaku dosen Penasihat Akademik yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, khususnya Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan yang telah memberikan ilmu, motivasi dan pengalaman kepada penulis selama menempuh pendidikan di bangku kuliah, serta Bapak/Ibu Staff Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang penuh dedikasi menjalankan tugasnya dengan baik pada proses pengurusan administrasi.
6. Manajer PT. PLN (Persero) UP3 Palopo yang telah memberikan izin penelitian serta seluruh karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo yang telah membantu pada proses pengurusan disposisi surat penelitian.
7. Sekertaris PT. PLN (Persero) UP3 Palopo yang telah membantu peneliti dalam pengambilan data awal dan memberikan izin penelitian di PT. PLN (Persero) UP3 Palopo.
8. Sahabat PEPERS, yaitu Anya, Rida, Dian, Hile, Ainun, Witma, Thesa, Aniba, dan, Lhija yang saat ini sedang berjuang menyelesaikan skripsi dan juga senantiasa memberi dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
9. Teman-teman PBL POSKO 2 Desa Lassang yang telah menemani sejak PBL I, II, dan III yang senantiasa saling memberi *support* satu sama lain dalam penyelesaian skripsi masing-masing.
10. Teman-teman REWA 2017 dan K3 2017 yang sedang berjuang bersama mengikuti proses ini sampai titik akhir perjuangan di FKM UNHAS.



Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berjasa yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, atas segala bantuan, doa, motivasi serta dukungan moril dan materil yang tulus diberikan untuk penulis selama menjalani studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Dalam penyusunan hasil penelitian ini, tentu saja penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan serta kekeliruan. Oleh karena itu, besar harapan penulis agar dapat diberikan kritik dan saran yang membangun dari segala pihak agar skripsi ini berguna dalam ilmu pendidikan dan penerapannya. Akhir kata, mohon maaf atas segala kekurangan penulis, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 20 Desember 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>RINGKASAN</b> .....                                      | <b>ii</b>  |
| <b>SUMMARY</b> .....  | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                 | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                   | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                  | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                | <b>vii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                              | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....                                     | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....                                    | 10         |
| C. Tujuan Penelitian .....                                  | 10         |
| D. Manfaat Penelitian .....                                 | 11         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                        | <b>13</b>  |
| A. Tinjauan Umum tentang Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 13         |
| B. Tinjauan Umum tentang Kinerja Karyawan.....              | 17         |
| C. Faktor yang berhubungan dengan Kinerja Karyawan.....     | 20         |
| D. Kerangka Teori .....                                     | 25         |
| <b>BAB III KERANGKA KONSEP</b> .....                        | <b>26</b>  |
| A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti .....             | 26         |
| B. Kerangka Konsep.....                                     | 28         |
| C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....          | 28         |
| D. Hipotesis Penelitian.....                                | 32         |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....                       | <b>34</b>  |
| A. Jenis Penelitian.....                                    | 34         |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                        | 34         |
| C. Populasi dan Sampel .....                                | 34         |
| D. Pengumpulan Data .....                                   | 35         |
| E. Instrumen Penelitian.....                                | 36         |
| F. Pengolahan dan Analisis Data .....                       | 37         |
| G. Penyajian Data .....                                     | 39         |
| <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....                     | <b>42</b>  |
| A. Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian.....             | 42         |
| B. Hasil Penelitian .....                                   | 43         |
| C. Pembahasan .....   | 57         |
| D. Keterbatasan Penelitian .....                            | 75         |
| <b>BAB VI PENUTUP</b> .....                                 | <b>76</b>  |
| A. Kesimpulan .....   | 76         |
| B. Saran.....   | 76         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                 | <b>78</b>  |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1  | Rata-rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo                         | 6  |
| Tabel 1.2  | Standar Nilai Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo                                     | 6  |
| Tabel 5.1  | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021 | 44 |
| Tabel 5.2  | Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021          | 45 |
| Tabel 5.3  | Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021    | 45 |
| Tabel 5.4  | Distribusi Responden Berdasarkan Lama Kerja PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021             | 46 |
| Tabel 5.5  | Distribusi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021       | 47 |
| Tabel 5.6  | Distribusi Responden Berdasarkan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021       | 48 |
| Tabel 5.7  | Distribusi Responden Berdasarkan Motivasi Kerja PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021         | 49 |
| Tabel 5.8  | Distribusi Responden Berdasarkan Beban Kerja PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021            | 50 |
| Tabel 5.9  | Distribusi Responden Berdasarkan Stres Kerja PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021            | 50 |
| Tabel 5.10 | Distribusi Responden Berdasarkan Kelelahan Kerja PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021        | 51 |
| Tabel 5.11 | Distribusi Responden Berdasarkan Lingkungan Kerja PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021       | 52 |
| Tabel 5.12 | Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021         | 52 |
| Tabel 5.13 | Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021            | 53 |
| Tabel 5.14 | Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021            | 54 |
| Tabel 5.15 | Hubungan Kelelahan Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021        | 55 |
| Tabel 5.16 | Hubungan Lingkungan Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo Tahun 2021       | 56 |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> |                 | <b>Halaman</b> |
|---------------|-----------------|----------------|
| Gambar 2. 1   | Kerangka Teori  | 25             |
| Gambar 3.1    | Kerangka Konsep | 2              |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset berharga yang dimiliki oleh perusahaan. Karyawan merupakan makhluk sosial yang menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu perusahaan harus dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik agar dapat mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin, memotivasi karyawan dan selalu memperhatikan karyawan dalam bekerja terutama yang mengalami perilaku yang kurang biasa. Keberhasilan manajemen dalam mengelola perusahaan akan sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengolah serta mendayagunakan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan (Wiryang, 2019).

Pada umumnya karyawan juga dituntut untuk bekerja dalam waktu kerja yang sangat singkat dan tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan oleh atasannya. Dan perusahaan pun harus lebih memperhatikan penurunan kinerja karyawan ini dan harus segera membenahinya. Karena akan berdampak buruk bagi perusahaan jika tidak segera dibenahi. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak yang harus diperbaiki agar produksi dapat mencapai target yang sudah ditentukan perusahaan. Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) merupakan salah satu hak asasi dan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan diperusahaan itu sendiri.

Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) adalah upaya perlindungan yang ditujukan agar tenaga kerja dan orang lain ditempat kerja atau selalu dalam keadaan selamat dan sehat sehingga setiap sumber produksi dapat digunakan secara aman dan efisien. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting didalam karyawan melakukan aktivitas kerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan bekerja (Parasakhti, 2020).

Motivasi bisa menjadi salah satu penyebab dari berkurangnya kinerja karyawan. "Analisis mengenai performansi kerja akan berkaitan dengan dua faktor utama, yaitu (1) kesediaan atau motivasi dari pegawai untuk bekerja, yang menimbulkan usaha pegawai, dan (2) kemampuan pegawai untuk melaksanakannya. ". Jika motivasi yang diberikan kepada karyawan kurang, maka kinerja yang diberikan juga kurang bagus. Dengan adanya motivasi yang diberikan, maka para karyawan juga akan tetap semangat dalam berkerja dan menaikkan kinerja mereka sehingga perusahaan juga akan mencapai tujuan perusahaan. "Sasaran motivasi adalah untuk mencapai rasa memiliki tujuan bersama dengan memastikan bahwa, sejauh mungkin, keinginan dan kebutuhan organisasi serta keinginan

dankebutuhan para anggotanya berada dalam keadaan yang harmonis" (Theodora, 2015).

Indeks Pembangunan Manusia Indonesia (IPM) pada Tahun 2014 adalah 68,90 dan pada Tahun 2015 meningkat menjadi 69,55, apabila dibandingkan pada tahun 1990 IPM negara kita ini meningkat 30,5 persen sehingga mampu menempatkan Indonesia pada peringkat ke 133 dari 188 negara. Sedangkan indeks IPM tahun 2016 adalah sebesar 69,70 atau mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Peningkatan IPM ini mencerminkan adanya kemajuan peningkatan kualitas sumberdaya manusia di Indonesia termasuk didalamnya peningkatan kinerja karyawan sebagai pelaku utama industri di negara kita ini (Lumi, 2017).

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. PLN sebagai perusahaan negara diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem listrik serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang sudah ditetapkan. PLN bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek. Hal ini selaras dengan misi yang diemban oleh PLN yaitu menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, mengupayakan agar tenaga listrik menjadi

pendorong kegiatan ekonomi, menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan (Husna, 2016).

*World Health Organization* (WHO) dalam model kesehatan yang dibuat sampai tahun 2020 meramalkan gangguan psikis berupa perasaan lelah yang berat dan berujung pada depresi akan menjadi penyakit pembunuh nomor dua setelah penyakit jantung. Faktor penyebab terjadinya kelelahan di industri sangat bervariasi, diantaranya yaitu intensitas dan lamanya kerja fisik dan mental, lingkungan (iklim, penerasan, kebisingan, getaran, dll), problem fisik (tanggung jawab dan kekhawatiran konflik). Beban kerja yang tidak terkendali dengan baik dapat menyebabkan meningkatnya kelelahan kerja (Suma'mur, 2009).

Data dari *International Labour Organization* (ILO) menyebutkan hampir setiap tahun sebanyak dua juta pekerja meninggal dunia karena kecelakaan kerja yang disebabkan oleh faktor kelelahan kerja. Penelitian tersebut menyatakan dari 58.115 pekerja yang menjadi sampel, sebanyak 32,8% atau sekitar 18.828 pekerja menderita kelelahan kerja. Kelelahan kerja merupakan bagian dari permasalahan umum yang sering dijumpai pada tenaga kerja. Kelelahan kerja adalah gejala yang berhubungan dengan penurunan efisiensi kerja, keterampilan, kebosanan, serta peningkatan kecemasan. Kata “lelah“ memiliki arti tersendiri bagi setiap individu dan bersifat subjektif (Hamel, 2018).

*World Health Organization* (WHO) menyatakan stres merupakan epidemi yang menyebar ke seluruh dunia. *The American Institute of Stress*



menyatakan bahwa penyakit penyakit yang berhubungan dengan stres telah menyebabkan kerugian ekonomi Amerika Serikat lebih dari \$100 miliar per tahun. Survey atas tenaga kerja di Amerika Serikat menemukan bahwa 46% merasakan pekerjaan mereka penuh dengan stres dan 34% berpikir serius untuk keluar dari pekerjaan mereka 12 bulan sebelumnya karena stres ditempat kerja (Fajrillah & Nurfitriani, 2016).

Institute Nasional Keselamatan dan Kesehatan Kerja (NIOSH) di Amerika Serikat mencatat bahwa sejak tahun 90-an dari seluruh biaya kompensasi kesehatan tenaga kerja, sebesar 80% dikeluarkan untuk penyakit yang 3 berhubungan dengan pekerjaan (*Work Related Diseases*) yaitu "*Stress Related Disorder*" (ICD-9-309) sedangkan di Inggris (UK) tercatat sebesar 71% manajer yang mengalami gangguan kesehatan fisik maupun mental akibat stres kerja dan juga dijumpai di Australia (Ibrahim dkk, 2016).

Faktor psososial seperti stress kerja mempunyai hubungan yang signifikan terhadap terjadinya kelelahan, pada waktu pekerjaan menuntut banyak sekali hal yang harus dikerjakan dan wkaunya sangat sangat sedikit, maka akan terjadi kelebihan muatan pada pekerjaan (*job overload*) rasa lelah dalam diri manusia merukn proses yang terakumulasi dari berbagai factor penyebab dan dapat mendatangkan ketegangan (stress) yang dialami oleh tubuh manusia (Mamusung, 2019).

Tabel 1. 1 Rata-rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan

| PERILAKU KERJA         | 2018       |                |           | 2019       |                |           |
|------------------------|------------|----------------|-----------|------------|----------------|-----------|
|                        | Bobot (%)  | Nilai Capation | Skor %    | Bobot (%)  | Nilai Capation | Skor (%)  |
| Kedisiplinan           | 10         | 70             | 7         | 10         | 60             | 6         |
| Tanggung jawab         | 10         | 70             | 7         | 10         | 60             | 6         |
| Kerjasama kepemimpinan | 10         | 85             | 8,5       | 10         | 70             | 7         |
|                        | 10         | 75             | 7,5       | 10         | 60             | 6         |
| <b>HASIL KERJA</b>     |            |                |           |            |                |           |
| Kualitas Kerja         | 20         | 80             | 16        | 20         | 70             | 14        |
| Kuantitas Kerja        | 20         | 80             | 16        | 20         | 70             | 14        |
| Keterampilan Kerja     | 20         | 80             | 16        | 20         | 80             | 16        |
| <b>JUMLAH</b>          | <b>100</b> |                | <b>78</b> | <b>100</b> |                | <b>69</b> |

Sumber : PT. PLN (Persero) (UP3) Palopo 2019

Dari Tabel 1 dapat dilihat kondisi kinerja karyawan saat ini di PT. PLN (Persero) UP3 Palopo mengalami penurunan dari tahun 2018 sampai 2019 disemua aspek dari 78% sampai 69%.

Tabel 1.2 Standar Nilai Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) (UP3) Palopo

| No | Nilai (%)   | Kategori    |
|----|-------------|-------------|
| 1. | 91- ke atas | Sangat Baik |
| 2. | 80-90       | Baik        |
| 3. | 70-79       | Cukup       |
| 4. | 61-69       | Kurang      |
| 5. | 60 ke bawah | Buruk       |

Sumber : PT. PLN (Persero) (UP3) Palopo 2019

Hasil penilaian kinerja tersebut mengindikasikan bahwa kinerja yang ada di PT. PLN (Persero) (UP3) Palopo kurang sesuai dengan Peraturan PT. PLN (Persero) (UP3) Palopo. Perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja karyawan, agar perusahaan dapat terus bisa

berkembang. Karena dengan adanya kinerja karyawan dalam diri setiap karyawan, maka mampu mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan pekerjaannya.

Berbicara mengenai kinerja karyawan menurut beberapa penelitian terdahulu khususnya penelitian mengenai kinerja karyawan perusahaan BUMN Indonesia menemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi atau yang menentukan kinerja karyawan antara lain : Motivasi kerja, beban kerja, lingkungan kerja, kelelahan kerja, dan stress kerja. Lumi (2017) mengemukakan bahwa Motivasi kerja adalah keinginan yang terdapat pada seorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan. Dengan motivasi yang diberikan perusahaan dan pimpinan terhadap karyawan maka kinerja seorang karyawan akan meningkat. Beban kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Beban-beban terlalu berat atau terlalu tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga mengakibatkan turunnya kinerja karyawan.

Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, aman dan menyenangkan merupakan salah satu cara perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja para karyawan (Rahmawati, 2014). Teori yang melandasi hubungan antara kelelahan kerja dengan kinerja karyawan adalah dikemukakan oleh Nurmianto dalam Risnawati (2017) kelelahan kerja merupakan salah satu faktor penurunan kinerja yang dapat menambah tingkat kesalahan dalam bekerja. Semua pekerjaan akan menghasilkan kelelahan kerja, dan

kelelahan kerja akan menurunkan kinerja serta menambah tingkat kesalahan kerja. Stres di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh para pekerja dikota besar Dengan demikian perusahaan harus mampu meminimalisir stres kerja pada karyawan, agar kinerja karyawan semakin tinggi (Wartono, 2017).

Dari wawancara yang dilakukan kepada beberapa karyawan PT. PLN (Persero) UP3 palopo, menemukan beberapa masalah yang sering muncul di PT. PLN (Persero) UP3 Palopo diantara nya yang pertama adalah beban kerja yang tinggi, pekerjaan yang sebelumnya belum selesai ditambahkan pekerjaan baru membuat karyawan dituntut untuk bekerja lebih keras memenuhi target, menyebabkan banyak pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya, selain itu karyawan sering mengulur waktu istirahat dan kurangnya motivasi kerja karyawan membuat kinerja karyawan menurun.

PT. PLN (Persero) UP3 Palopo menerapkan jam masuk pada pukul 08.00 WIB akan tetapi kenyataannya beberapa karyawan masih belum bisa tepat waktu dan ketika ada penjelasan dari pimpinan beberapa karyawan tidak memperhatikan dan kurang berkontribusi untuk memberikan masukan agar kinerja perusahaan lebih baik. Dari permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kurangnya motivasi kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palopo.

PT. PLN (Persero) UP3 Palopo menetapkan waktu kerja bagi karyawannya dari jam 08.00-17.00 atau selama 9 jam namun pada kenyataannya banyak karyawan yang bekerja lebih dari jam yang

ditentukan. Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palopo yang menyatakan bahwa hampir setiap harinya karyawan menyelesaikan pekerjaannya melebihi waktu yang telah ditentukan karena pada jam kerja biasa mereka tidak bisa menyelesaikan pekerjaan sehingga mereka harus menambah jam kerja mereka atau melembur. Dari permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingginya beban kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Palopo.

Menurut Iridiastadi (2014) beban kerja yang berlebihan juga dapat berakibat buruk pada kualitas dan performansi kerja. Bahwa beban kerja secara fisiologis berlebihan akan berdampak pada kesehatan dan produktivitas kerja. Dalam konteks ergonomi, tujuan yang ingin dicapai adalah memastikan bahwa sistem kerja dirancang sedemikian rupa sehingga diperoleh produktivitas dan kualitas kerja terbaik, yang dapat dicapai jika beban berada didalam batas kemampuan fisik (Wulandari, 2017).

Perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja karyawan, agar perusahaan dapat terus bisa berkembang. Karena dengan adanya kinerja karyawan dalam diri setiap karyawan, maka mampu mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan pekerjaannya. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya motivasi kerja, beban kerja, Kelelahan kerja , lingkungan kerja dan Stres Kerja.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor yang berhubungan dengan kinerja karyawan PT.

PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palopo Tahun 2021.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah penelitian yang ingin diketahui oleh peneliti adalah “Faktor Apa Saja yang Berhubungan dengan Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palopo”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor Apa Saja yang Berhubungan dengan Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palopo Tahun 2021.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palopo
- b. Untuk mengetahui hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palopo

- c. Untuk mengetahui hubungan kelelahan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palopo
- d. Untuk mengetahui hubungan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palopo
- e. Untuk mengetahui hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palopo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain adalah:

##### **1. Manfaat Ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi atau bacaan guna menambah pengetahuan bagi peneliti berikutnya, serta dapat menjadi tindak lanjut untuk peneliti lain.

##### **2. Manfaat Bagi Pihak PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan UP3 Palopo**

Hasil penelitian ini adalah sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palopo untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik.

### **3. Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti tentang Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Karyawan serta menjadi pembelajaran dalam mengaplikasikan ilmu ditempat kerja.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum tentang Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia, atau disingkat MSDM adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peran sumber daya yang dimiliki oleh individu secara maksimal sehingga tercapai suatu tujuan. Pengertian manajemen menurut Marwansyah yaitu pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, serta hubungan industrial (Samsuni, 2017).

##### **1. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu departemen yang memiliki tugas paling rumit dan menantang. Manajer sumber daya manusia harus mampu menyediakan angkatan tenaga kerja yang efektif bagi perusahaan sekaligus memberikan harapan serta perhatian yang besar kepada para karyawannya. Oleh karena itu peran manajer sumber daya manusia telah berubah seiring dengan perjalanan waktu. Diawal perjalanannya, peran yang paling dominan adalah membantu manajemen puncak dalam usaha memperoleh dan memelihara suatu angkatan kerja yang memiliki produktivitas tinggi bagi organisasi.

Dengan berkembangnya ilmu penerahuan dan meningkatnya tingkat pendidikan, manajer dalam melaksanakan tugasnya mulai memahami perlu memastikan dan menampung kebutuhan dalam hal ini kesejahteraan para karyawannya. Manajer harus mampu mencari program program yang mendukung tercapainya sekaligus sasaran perusahaan dan sasaran perorangan (Suhendra, 2009).

Para manajer diharapkan mampu menguasai semua fungsi-fungsi manajemen yang ada untuk mendapatkan hasil manajemen yang maksimal. Adapun fungsi-fungsi manajemen, yaitu :

a. Perencanaan (*Planning*)

Menentukan tujuan perusahaan, aturan-aturan dan prosedur, serta menyusun rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagi seorang manajer sdm, perencanaan berarti penentuan program manajemen sumber daya manusia yang akan membantu tercapainya sasaran yang telah disusun untuk perusahaan. dalam hal ini akan melibatkan partisipasi aktif dan kesadaran penuh dari manajer.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta mencapai tujuan perusahaan. manajer harus menyusun suatu organisasi dengan merancang suatu struktur hubungan antara pekerjaan, sumber daya manusia dan faktor-faktor fisik.

c. Pengarahan (*Directing*)

Suatu fungsi kepemimpinan manajer untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan.

## 2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Sedangkan Werther dan Davis menyatakan bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia itu meliputi beberapa tujuan, antara lain (Almasri, 2017) :

- a. Tujuan kemasyarakatan (*societal objective*); setiap organisasi apapun tujuannya, harus mengingat akibat bagi kepentingan masyarakat umum, di samping itu aspek etika dan atau moral dari produk yang dihasilkan suatu organisasi. Suatu organisasi yang berada di tengahnya masyarakat diharapkan membawa manfaat atau keuntungan bagi masyarakat. Oleh sebab itu, semua organisasi mempunyai tanggung jawab mengelola sumber daya manusianya agar tidak mempunyai dampak negatif terhadap masyarakat.

- b. Tujuan organisasi (*organization objective*); untuk mengenal bahwa manajemen sumber daya manusia itu ada (*exist*), perlu memberikan kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan. Manajemen sumber daya manusia bukanlah suatu tujuan dan akhir suatu proses, melainkan suatu pengangkatan atau alat untuk membantu tercapainya suatu tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh sebab itu, suatu unit atau bagian manajemen sumber daya manusia di suatu organisasi diadakan untuk melayani bagian-bagian lain organisasi tersebut.
- c. Tujuan fungsional (*functional objective*); secara fungsional manajemen sumber daya manusia adalah untuk memelihara (*maintain*) kontribusi bagian-bagian lain agar mereka (sumber daya manusia dalam tiap bagian) melaksanakan tugasnya secara optimal.
- d. Tujuan Pribadi (*personal objective*); kepentingan personal atau individual dalam organisasi juga harus diperhatikan oleh setiap manajer, terutama sumber daya manusia, dan harus diarahkan dengan tujuan organisasi secara keseluruhan (*overall, organization objective*). Dengan demikian, tujuan personal atau individual setiap anggota organisasi harus diarahkan pula untuk tercapainya tujuan organisasi. Untuk itu, motivasi pemeliharaan maupun pengembangan individu-individu dalam organisasi perlu senantiasa diperhatikan dan dilaksanakan dengan baik.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Kinerja Kayawan**

### **1. Defenisi Kinerja Karyawan**

Kinerja berasal dari kata *performance*. Sementara *performance* itu sendiri diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Kinerja karyawan apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian *performance* atau kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Kinerja karyawan para pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai di dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja karyawan ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan (Fadhil, 2018).

Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk *output* kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka

panjang, juga pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi. Kinerja individu memberikan kontribusi pada kinerja kelompok yang selanjutnya memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Pada organisasi yang sangat efektif, pihak manajemen membantu menciptakan sinergi yang positif, yaitu secara keseluruhan yang lebih besar dari pada jumlah dari bagian-bagiannya. Ditingkat manapun tidak ada satu ukuran kriteria yang tepat merefleksikan kinerja (Suprihati, 2014).

## **2. Penilaian Kinerja Karyawan**

Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan menyatakan bahwa penilaian kinerja sebagai perangkat yang digunakan untuk mengukur standar yang ditetapkan oleh manajemen sumber daya manusia. Standar sangat diperlukan dalam penilaian kinerja untuk mengidentifikasi secara jelas apa yang seharusnya karyawan ketahui dan apa yang seharusnya dilakukan oleh karyawan dalam bekerja. Dalam implikasi penilaian kinerja menganggap bahwa karyawan memahami apa standar yang digunakan pada kinerja mereka, serta penyelia memberikan karyawan umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk mendorong karyawan yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik dan meneruskan kinerja yang baik. menyatakan bahwa penilaian

kinerja adalah memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau berkinerja lebih baik lagi (Rani, 2015).

### **3. Indikator Kinerja Karyawan**

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi banyak pihak. Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada, yaitu (Robbins, 2006):

- a. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan Waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Menurut Amstrong (2003) dalam Sudarmanto (2009) menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk

dapat memperbaiki pelaksanaan kerja yang dapat dicapai. Menurutnya ada empat jenis ukuran kinerja, yaitu :

- a. Ukuran uang, yang mencakup pendapatan, pengeluaran dan pengembalian (*rate of return*).
- b. Ukuran upaya atau dampak, yang mencakup pencapaian sasaran, penyelesaian proyek, tingkat pelayanan, serta kemampuan memengaruhi perilaku rekan kerja dan pelanggan.
- c. Ukuran reaksi, yang menunjukkan penilaian rekan kerja, pelanggan atau pemegang pekerjaan lainnya.
- d. Ukuran waktu, yang menunjukkan pelaksanaan kinerja dibandingkan jadwal, batas akhir, kecepatan respons.

### **C. Faktor- Faktor yang berhubungan dengan Kinerja Karyawan**

Banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi. Faktor-faktor yang dapat menentukan terhadap kinerja individu yaitu motivasi kerja, beban kerja, kelelahan kerja, lingkungan kerja, dan stres kerja.

#### **1. Motivasi Kerja**

Pendapat Herzberg dalam Mangkunegara (2011), bahwa motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan karyawan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya motivasi kerja pada karyawan maka secara langsung akan menimbulkan performa kerja yang baik dan tinggi. Apabila karyawan dapat menunjukkan



performa kerja yang baik akan mendapat kompensasi dari hasil performa tersebut yang akan menimbulkan kepuasan dan akhirnya perilaku pekerja dapat dipertahankan.

Menurut Indrawijaya (2006) motivasi merupakan dorongan yang ditimbulkan dalam diri seseorang melalui proses pengendalian untuk mencapai hasil kerja sesuai dengan tujuan. Motivasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi unsur kepemimpinan, sedangkan pihak lain motivasi merupakan suatu hal yang dirasakan sulit oleh pemegang jabatan.

## **2. Beban Kerja**

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*) (Rolos, 2018).

Menurut Munandar (2001) yang dikutip dalam Andriani (2014) beban kerja merupakan tugas – tugas yang diberikan karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja yang dapat dibedakan lebih lanjut kedalam 2 kategori sebagai beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Sedangkan menurut Ambar (2006) yang dikutip dalam Andriani (2014) mengatakan bahwa beban kerja adalah banyaknya tugas dengan tanggung jawab yang harus dilakukan organisasi atau unit-unitnya dalam satuan waktu dan jumlah tenaga kerja tertentu (*man-hours*).

### **3. Kelelahan Kerja**

Kelelahan adalah suatu mekanisme perlindungan tubuh agar tubuh terhindar dari kerusakan lebih lanjut sehingga terjadi pemulihan setelah istirahat. Kelelahan diatur secara sentral oleh otak. Pada susunan syaraf pusat terdapat sistem aktivasi (bersifat simpatis) dan inhibisi (bersifat parasimpatis). Istilah kelelahan biasanya menunjukkan kondisi yang berbeda-beda dari setiap individu, tetapi semuanya bermuara kepada kehilangan efisiensi dan penurunan kapasitas kerja serta ketahanan tubuh (Tarwaka and Bakri, 2016).

Perasaan lelah adalah kondisi yang dialami seseorang setelah melakukan aktifitasnya. Perasaan tersebut seperti capek, ngantuk, bosan dan haus yang akan muncul dengan adanya gejala kelelahan. Gejala dari kelelahan antara lain adanya pelemahan kegiatan, motivasi

dan adanya kelelahan fisik. Pelemahan kegiatan biasanya ditandai dengan perasaan berat di kepala, seluruh badan terasa lelah, kaki terasa berat, sering menguap, pikiran terasa kacau, mengantuk, terasa beban di mata, tidak memiliki keseimbangan dalam berdiri (Ningsih and Nilamsari, 2018).

#### **4. Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja itu sendiri menurut Nitisemito yang dikutip dalam Arianto (2013) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Unsur-unsur lingkungan kerja adalah tutur kata di antara tenaga kerja, sikap tolong menolong, sikap saling menegur dan mengoreksi kesalahan dan sikap kekeluargaan di antara tenaga kerja. Sedangkan keadaan yang mendukung lingkungan kerja adalah suasana kerja yang menyenangkan, tingkat otoriter atasan karyawan dalam bekerja, tingkat sumber saran dalam kelompok, kesempatan untuk mengembangkan bakatnya, ketentraman, dan ruangan atau tempat di mana ia bekerja. Lingkungan kerja akan menentukan kenyamanan seseorang dalam bekerja. Semakin baiknya lingkungan kerja akan mengakibatkan pencapaian kinerja organisasi secara maksimal.

Menurut Subroto yang dikutip dalam Tanoyo (2015), lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non-fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, menenangkan, dan menentramkan. Pihak manajemen perusahaan

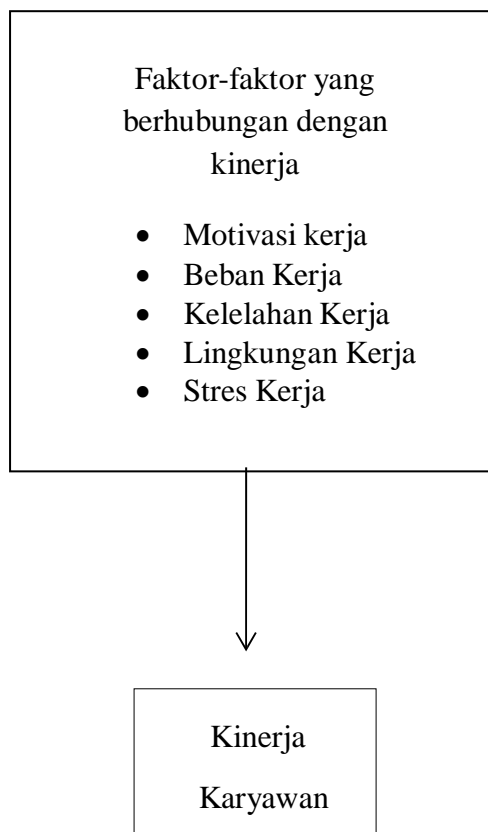
hendaknya membangun suatu iklim dan lingkungan kerja yang bisa membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama. Perusahaan dituntut harus mampu memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi karyawan dalam bekerja. Secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan.

## **5. Stres Kerja**

Stress adalah suatu rangsangan atau aksi dari tubuh manusia baik yang berasal dari luar maupun dari dalam tubuh manusia itu sendiri yang dapat menimbulkan bermacam-macam dampak yang merugikan mulai dari menurunnya kesehatan sampai menimbulkan suatu penyakit. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, semua dampak dari stress tersebut akan mengjurus kepada menurunnya performansi, efisiensi dan produktivitas kerja yang bersangkutan (Tarwaraka, 2010). Stres kerja adalah ketidaknyamanan perasaan yang dialami seseorang yang menekan atau merasa tertekan dalam menghadapi lingkungan dan pekerjaan mereka. Stres yang muncul yang berhubungan dengan pekerjaan dapat berupa tanggapan yang dimiliki

seseorang ketika tuntutan dan tekanan kerja yang dihadapi tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka. Dalam hal ini nampak semakin banyaknya tuntutan dan tekanan kerja yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan karyawan maka semakin tinggi kemungkinan mereka mengalami stres kerja, begitu juga sebaliknya (Suryani and Maha Yoga, 2018).

#### D. Kerangka Teori



Sumber : Mangkunegara (2011), Andriani (2014), Bakri (2016), Arianto (2013), Tarwaka (2010).

Gambar 2.1. Kerangka Teori