

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II. 1. Landasan Teori**

##### **II. 1. 1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya adalah prihal yang tidak bisa dilepaskan dalam organisasi maupun perusahaan. Hal ini berkaitan dengan manusia yang menjadi suatu bagian dari penunjang perusahaan yang mendasar. Sumber Daya Manusia selain dipandang layaknya sumber daya, namun juga sebagai aset berharga bagi perusahaan (Widhiastuti, 2012). Sumber daya manusia mempunyai kedudukan yang sangat diperlukan didalam organisasi sebab sumber daya manusia ini seperti pengelola *system*. Pada perihal ini SDM dipilih oleh manajemen menjadi satu diantara parameter dasar untuk mencapai tujuan perusahaan yang efektif serta krusial.

Sumber daya manusia tidak bisa diabaikan. maka perlunya pengelolaan dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM). MSDM ialah bagian dari disiplin manajemen yang fokus perhatiannya pada kontrol peranan SDM dalam aktivitas sesuatu organisasi (Masram & Mu'ah, 2017)

Dalam peranannya, manajemen sumber daya manusia sangat berperan untuk keberlangsungan baik sumber daya itu sendiri maupun perusahaan. Seperti yang telah dijelaskan (Masrun & Mu'ah, 2017) Manajemen sumber daya manusia berurusan dengan berbagai masalah bagi karyawan, karyawan, pekerja, manajer, dan pekerja lain untuk mendukung kegiatan organisasi atau bisnis dan membantu mereka mencapai tujuan mereka. Ini adalah sebuah proses.

Baik buruknya suatu produk barang dan jasa, faktor sumber daya manusia merupakan perihal yang wajib dicermati, karena manusia merupakan tenaga kerja bagi perusahaan, terkadang seringkali terabaikan bagaikan aset yang bernilai (Rialmi, 2020).

Fungsi pemeliharaan yaitu kegiatan yang bertujuan untuk memelihara maupun meningkatkan keadaan fisik dan mental serta loyalitas karyawan dalam rangka membangun hubungan kerjasama jangka

panjang. (Masrun & Mu'ah, 2017). Dalam buku MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PROFESIONAL Menurut Edwin B. Flippo *“the maintenance function of personnel is concerned primarily with preserving the physical, mental, and emotional condition of employees”*. Dimana karyawan merupakan sebuah aset utama tiap-tiap perusahaan bukan lagi sebagai pekerja bawahan. Hal ini, karyawan sebagai aset yang mana konsisten ikut memiliki peran dan sangat menentukan berhasil atau tidak tujuan sebuah perusahaan. Maka, kenyamanan dan keselamatan karyawan harus dipelihara dan dikembangkan sebaik mungkin dari perusahaan manapun baik swasta maupun negeri dan baik besar maupun kecil.

## **II. 1. 2. Kepuasan Kerja**

### **II. 1. 2. 1. Definisi Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah perasaan puas yang apa pada diri karyawan dalam bekerja atas apa yang didapatkan. Menurut (Ratnasari, 2020, hal. 7) kepuasan kerja diartikan bahwa kepuasan kerja seorang karyawan tergantung dengan perbedaan antara harapan, kebutuhan serta nilai yang seharusnya dengan segala persepsinya yang diperoleh karyawan tersebut pada pekerjaannya.

Pada dasarnya kepuasan kerja adalah suatu tindakan yang menyangkut perilaku seorang karyawan dalam bekerja di perusahaan akan merasa nyaman. Menurut (Adamy, 2016, hal. 77) karyawan yang merasa puas adalah suatu tanda bahwa organisasi atau perusahaan telah dijalankan dengan baik serta menunjukkan hasil pekerjaan yang berhasil. Kepuasan kerja adalah kunci dari kesejahteraan serta aspek penting dari hasil pekerja atau karyawan yang berkualitas.

Dalam pemahamannya kepuasan kerja memiliki cakupan sudut pandang yang luas, kepuasan kerja dijelaskan tidak hanya untuk aspek pekerjaan yang penting, tetapi juga aspek yang kurang penting. Kepuasan kerja berhubungan kuat dengan penamplan pekerjaan, keadaan lingkungan pekerjaan, hubungan antar rekan maupun dengan atasan dan hubungan-hubungan terjalin di dalamnya. Bersamaan kepuasan kerja sangat

berhubungan erat dengan harapan seseorang terwujud, sehingga semakin besar tingkat kepuasan karyawan tersebut. Dimana besar kecilnya kepuasan kerja tercermin pada tingkat produktivitasnya, tingkat kehadiran, serta tingkat loyalitas dan *turn over* dari pekerja.

Kepuasan kerja sendiri dasarnya perihal yang bersifat individu. Setiap individu mempunyai level kepuasan yang tidak sama tergantung bagaimana sistem nilai yang menjadi dasar dari masing-masing individu. Semakin tinggi sudut pandang pekerjaan sesuai dengan harapan pekerja/karyawan akan semakin besar pula tingkat kepuasannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan dalam individu itu sendiri. Menurut Luthan 1995 dalam (Adamy, 2016, hal. 79) kepuasan kerja merupakan kondisi emosional dalam setiap individu yang merasa puas dengan pengalaman kerja dan penilaiannya. Dimana kepuasan kerja merupakan persepsi tentang keefektifan pekerjaan dalam memberi sesuatu yang berarti. .

Ada empat teori kepuasan kerja yang dijabarkan (Kawiana, 2020): (1) *Disagreement Theory*. Teori ini menaksir kepuasan kerja pekerja dengan memperhitungkan perbedaan antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Tentang perbedaan antara apa yang seseorang pikir akan di diharapkan dan apa yang akan dicapai.. (2) *Equity Theory* (Teori Keadilan) Teori ini menjelaskan bahwa pekerja merasa puas, dengan atau tanpa keadilan, dalam kondisi kerja mereka. Menurut teori ini, elemen utama dari teori ini adalah input dan konsekuensi dari keadilan serta ketidakadilan. Input adalah elemen nilai bagi karyawan yang dapat mendukung pekerjaannya, yaitu terkait tingkat pendidikan, pengalaman, keterampilan, jumlah tugas, dan peralatan yang digunakan dalam pekerjaan itu. Hasilnya adalah gaji, upah, lambang, status, *reward*, kesempatan untuk sukses, dan banyak lagi yang menurut karyawan berharga dalam pekerjaan mereka. Dalam teori ini, menjelaskan setiap pekerja akan membandingkan proporsi input dengan hasil lainnya. Karyawan akan merasa puas jika perbandingan tersebut dianggap cukup seimbang. (3) *Two Factor Theory* (Teori Dua Faktor) Dalam teori ini, kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja adalah perihal yang berbeda. Teori ini membentuk karakteristik pekerjaan pada dua

kelompok: kepuasan (motivasi) dan ketidakpuasan. Kepuasan adalah sumber atau situasi penting dari kepuasan kerja, seperti pekerjaan yang menarik dan bermanfaat, potensi keberhasilan, penghargaan dan peluang promosi. Memuaskan faktor-faktor ini mengarah pada kepuasan. (4) Teori Kepuasan Kebutuhan. Menurut teori pemenuhan kebutuhan, kepuasan kerja karyawan tergantung pada apakah kebutuhan mereka terpenuhi. Karyawan senang ketika memperoleh apa yang mereka butuhkan. Semakin banyak kebutuhan karyawan terpenuhi, semakin puas karyawan tersebut. Sebaliknya, jika kebutuhan seorang karyawan tidak terpenuhi, maka karyawan tersebut semakin merasa kurang puas.

### **II. 1. 2. 2. Faktor- Faktor Kepuasan Kerja**

Faktor- faktor dari kepuasan kerja adalah berbagai hal yang menjadi indikasi seseorang memiliki perasaan puas atau kurang puas terkait pekerjaannya. Menurut teori kepuasan kerja dengan merumuskan pekerjaan menjadi dua kelompok dimana dalam kepuasan kerja adalah satisfied atau motivator. Satisfied (Kawiana, 2020, hal. 261) adalah faktor yang menjadi sumber kepuasan kerja itu sendiri yaitu diantaranya; pekerjaan yang menarik bagi karyawan, pekerjaan penuh tantangan, adanya sistem penghargaan, dan adanya sistem promosi dalam pekerjaan. Kepuasan dengan faktor-faktor ini meningkatkan kepuasan kerja, tetapi kegagalan untuk memenuhi faktor-faktor ini tidak selalu menyebabkan ketidakpuasan.

Menurut *Job Description Index* (JDI) faktor-faktor kepuasan kerja adalah :

#### 1. Bekerja di tempat yang tepat

Pekerjaan sendiri memiliki peran yang beragam namun yang utama adalah menentukan bagaimana karyawan merasa puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang bekerja ditempat yang tepat menjadikan kepuasan kerja dalam diri karyawan tersebut. Terdapat tiga aspek penting yang mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja yaitu jenis pekerjaan, metode pengawasan kerja, dan langkah kerja.

#### 2. Pemberian hasil/ pembayaran yang sesuai dan tepat waktu

Pemberian hasil adalah pengupahan dalam bentuk dasar yaitu

*salary* merupakan penentu penting dalam menentukan kepuasan kerja. Upah adalah salah satu simbol apa yang telah diraih dan sumber pengakuan terhadap pribadi. Upah menjadi salah satu bentuk refleksi karyawan dalam melihat keberhasilan manajemen dimana upah sebagai bentuk pemberian karyawan terhadap perusahaan.

### 3. Organisasi dan manajemen

Organisasi dan manajemen dilihat sebagai bentuk pengelolaan terhadap diri karyawan itu sendiri. Seperti halnya promosi dimana kesempatan tersebut memiliki dampak pada kepuasan kerja seorang karyawan.

### 4. Supervisi pada pekerjaan tepat

Pengawasan seperti halnya promosi dimana memiliki dampak sedang terhadap kepuasan kerja

### 5. Rekan kerja yang berada pada lingkup kerja tepat

Pada dasarnya seorang karyawan adalah makhluk sosial. Karyawan umumnya menggunakan rekan kerja sebagai suatu sarana dalam pemecahan masalah pribadi atau sebagai sumber kenyamanan.

## II. 1. 2. 3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans dalam (Adamy, 2016, hal. 88-90) mengatakan ada enam indikator kepuasan kerja, yaitu :

### 1. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan kerja adalah sumber kepuasan yang penting. Misalnya, penelitian tentang metode desain kerja berbasis tempat kerja menunjukkan bahwa umpan balik kerja serta otonomi adalah dua elemen motivasi terpenting terkait pekerjaan. Studi terbaru menunjukkan ada korelasi antara karakteristik serta kompleksitas pekerjaan dengan kepribadian serta kepuasan kerja. Ketika kebutuhan artistik karyawan terpenuhi, maka mereka lebih mungkin terpenuhi.

### 2. Gaji

Gaji dan upah adalah beberapa faktor pada kepuasan kerja. Uang bukan hanya membantu seseorang dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka, namun juga membantu mereka memenuhi kebutuhan mereka di

tingkat lebih tinggi. Karyawan memandang gaji sebagai cerminan bagaimana manajemen melihat kontribusi kepada perusahaan..

### 3. Promosi

Peluang promosi memiliki banyak implikasi untuk kepuasan kerja. Perihal ini disebabkan promosi datang dalam berbagai bentuk serta memiliki berbagai *reward*. Misalnya, seseorang yang dipromosikan berdasarkan senioritas akan mengalami kepuasan kerja, tapi tidak sebanyak mereka yang dipromosikan berdasarkan kinerja. Juga, peningkatan 10% dalam gaji tidak memuaskan seperti peningkatan 20% pada gaji..

### 4. Pengawasan.

Pengawasan adalah sumber penting lainnya terkait kepuasan kerja. Namun pada saat ini, dapat dinyatakan bahwa dua aspek gaya pengawasan mempengaruhi kepuasan kerja. Pertama yaitu berpusat kepada karyawan dan diukur dengan perhatian secara personal dan kepedulian penyelia terhadap karyawan.

### 5. Kelompok kerja.

Sifat pada tim kerja mempengaruhi kepuasan kerja. Rekan kerja yang kolaboratif atau anggota tim pada umumnya adalah sumber kepuasan kerja paling mudah bagi karyawan individu. Kelompok kerja, dimana kelompok “kuat”, merupakan sumber dukungan, kenyamanan, gagasan dan dukungan bagi anggota. Studi terbaru menunjukkan bahwa tim yang membutuhkan saling ketergantungan di antara anggota untuk menyelesaikan sesuatu lebih puas dengan pekerjaan mereka.

### 6. Kondisi kerja

Kondisi kerja mempunyai pengaruh yang kecil pada kepuasan kerja. Ketika kondisi kerja baik (misalnya, lingkungan bersih dan menarik), individu dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih mudah. Jika kondisi kerja tidak menguntungkan (misal udara panas, kondisi yang bising), orang akan merasa lebih sulit untuk melakukan pekerjaan. Maka dampak lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja selaras dengan dampak kelompok kerja. Terkait kondisi kerja baik tidak adanya

permasalahan kepuasan kerja, namun Jika segala sesuatunya tidak berjalan sesuai keinginan karyawan akan mengalami masalah dengan ketidakpuasan kerja.

Dari teori yang dijelaskan diatas, dapat di sintesakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu kesan dirasakan pada pribadi seorang pekerja atau pegawai yang mencurahkan bahwa dirinya merasa puas pada pekerjaan yang dijalani. Kepuasan terjadi saat apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataannya atau ekspektasi. Kepuasan kerja diukur melalui indikator seperti pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja.

## **II. 1. 3. Lingkungan Kerja**

### **II. 1. 3. 1. Definisi Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja menjadi satu diantara hal yang diperhatikan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan. Lingkungan kerja juga menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan sebagai salah satu penunjang kualitas perusahaan yang memiliki nilai tersendiri. Dimana lingkungan kerja dalam suatu perusahaan penting untuk diperhatikan oleh manajemen. Lingkungan kerja memiliki dampak secaralangsung terhadap seluruh pekerja yang mengerjakan proses produksi.

Menurut (Afandi, 2016) Lingkungan kerja adalah lingkungan yang berada di lingkungan karyawan dan dapat mempengaruhi diri sendiri selama bekerja, seperti suhu, kelembaban, ventilasi, cahaya, kebisingan, kebersihan tempat kerja, dan penyelesaian pekerjaan.

Menurut Nitisemito dalam (Wijaya, 2017), menjelaskan jika lingkungan kerja berada di sekitar pekerja dan dapat memengaruhinya dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Lingkungan kerja tersebut dijelaskan meliputi lingkungan fisik dan non fisik.

Dalam buku *Concept & Indicator Human Resourch Management For Management Research* (Afandi, 2016) menjelaskan bahwa Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan untuk dapat mempengaruhi kepuasan kerja dalam melaksanakan pekerjaan dan mendatangkan hasil yang terbaik dalam pekerjaan serta menugaskan

karyawan untuk memperkuat peran mereka dalam perusahaan.

### II. 1. 3. 2. Faktor Lingkungan Kerja

Menurut (Afandi, 2016) menjelaskan bahwa adanya komponen yang mendominasi lingkungan kerja. Dimana agar terciptanya lingkungan kerja sempurna adanya beberapa aspek yang perlu diperhatikan yaitu: (1) Bangunan tempat bekerja, (2) Ruangan kerja yang luas, (3) Ventilasi yang baik, (4) Terdapat tempat ibadah, (5) Adanya fasilitas transportasi umum.

Lingkungan kerja terbentuk berasal lingkungan kerja fisik dan lingkungan non-fisik.

1. Faktor lingkungan fisik adalah lingkungan berpusat di sepanjang diri karyawan itu sendiri. Keadaan pada lingkungan kerja bisa berdampak kepuasan kerja pegawai mencakup:

- a. Rencana ruangan kerja melingkupi kesamaan pengaturan serta tata letak perlengkapan pekerjaan, perihal ini sangat berdampak pada keamanan dan manifestasi kerja pekerja.
- b. Rancangan pekerjaan melingkupi perlengkapan dan kebijakan kerja maupun norma dalam bekerja, perlengkapan kerja tidak serasi dengan pekerjaan dapat berdampak kualitas hasil kerja pekerja.
- c. Keadaan lingkungan kerja melingkupi penenrangan serta kegaduhan sangat berkaitan pada keamanan diri pekerja saat melakukan tugas. Sirkulasi udara, temperatur dalam ruang dan penerangan sangat berdampak pada kondisi pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya.
- d. Tingkat *visual privacy* serta *acoustical privacy* dimana dala tingkatan kegiatan tertentu memerlukan tempat kerja yang bisa memperkenankan privasi untuk karyawan. Yang dimaksud *privacy* disini adalah seperti kesempatan pribadi sementara *acoustical privacy* berkaitan pada pendengaran.

2. Faktor lingkungan non-fisik yaitu keadaan perihal yang berkaitan antara hubungan sosial dengan keorganisasian. Keadaan psikis yang berdampak pada kepuasan karyawan

- a. Pekerjaan terlalu banyak dengan batas waktu yang singkat atau



memaksakan pada pengelolaan suatu kegiatan akan memunculkan tekanan serta kecemasan terhadap karyawan maka hasil yang diperoleh tidak maksimal.

- b. Sistem pengawasan kurang baik serta tidak efisien bisa memunculkan ketidakpuasan seperti kondisi kebijakan dan respon balik prestasi pekerjaan yang kurang.
- c. Kekecewaan bisa berpengaruh terhadap terhambatnya upaya tercapainya tujuan, misalnya kepercayaan perusahaan tidak seiring dengan kepercayaan karyawan jika perihal ini berjalan terus menerus dapat memunculkan kekecewaan terhadap pekerja.
- d. Perubahan-perubahan dalam segala pola seperti halnya perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi dan pengubahan pemimpinan perusahaan
- e. Perselisihan diantara individu dan kelompok perihal ini terdapat apabila kedua belah pihak mempunyai sasaran yang serupa dan berlomba agar meraih sasaran tersebut. Perselisihan ini bisa berakibat negatif yaitu terjadi perbedaan dalam komunikasi, kurangnya kedamaian dan kerjasama. Sedangkan risiko positifnya adalah adanya usaha positif dapat mengatasi perselisihan ditempat kerja diantaranya persaingan, perkara status dan perselisihan diantara individu.

### **II. 1. 3. 3. Dimensi Dan Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut Siagian dalam (Sihaloho & Siregar, 2020) Lingkungan kerja di perusahaan terbagi ke dalam dua dimensi yaitu:

1. Lingkungan Kerja Fisik yaitu semua kondisi fisik terdapat di sekitar tempat kerja serta dapat mempengaruhi pekerja. Lingkungan kerja fisik terdiri dari beberapa indikator yaitu:

- a. Bangunan tempat kerja

Bangunan tempat bekerja selain untuk enak dibandang karna bentuk bangunannya, alasan lainnya bangunan dibangun harus mempertimbangkan keselamatan dalam bekerja, agar karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan aman.

b. Peralatan kerja yang memadai

Dimana peralatan yang terpenuhi sangat dibutuhkan karyawan karena dapat mendukung pekerjaan terselesaikan saat di terima dari perusahaan.

c. Fasilitas

Fasilitas perusahaan dibutuhkan karyawan sebagai fasilitator untuk menyelesaikan tugas yang ada. Selain itu, perusahaan harus mempertimbangkan beberapa faktor yang berkaitan dengan bagaimana karyawan dimanusiakan, seperti ketersediaan fasilitas tempat karyawan dapat beristirahat, seperti kantin, dan ketersediaan tempat ibadah.

d. Tersedianya sarana angkut

Sarana transportasi umum membantu pekerja untuk bekerja tepat waktu, nyaman, ekonomis, dan mudah diakses.

2. Lingkungan Kerja Non-Fisik dimana kondisi menciptakan hubungan kerja yang selaras antara karyawan dengan atasannya. Lingkungan kerja non-fisik mencakup beberapa indikator diantaranya:

a. Hubungan rekan kerja

Dimana hubungan antar rekan kerja dengan terciptanya hubungan yang selaras serta tanpa saling instrik di antara rekan sekerja. Satu di antara faktor dapat mempengaruhi daya tahan karyawan dalam organisasi dimana adanya hubungan antar rekan yang harmonis.

b. Hubungan atasan dengan karyawan

Hubungan ini perlu dibina dengan baik serta perlu ada rasa saling menghormati antara atasan dengan bawahan. Saling menghormati mengarah pada rasa hormat antar pribadi..

c. Kerjasama antar karyawan

Kerjasama yang terjalin antar karyawan mempengaruhi mereka dalam bekerja dan harus dijaga dengan baik. Karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan efisien jika hubungan kerjasama antara mereka terjalin dengan baik..

Dari uraian di atas dapat disintesis jika lingkungan kerja adalah semua hal yang terdapat di sekitar pekerja dalam bagaimana keseharian karyawan bekerja baik secara fisik maupun psikis. Lingkungan kerja menjadi hal penunjang pekerjaan seseorang dalam bekerja. Lingkungan meliputi segala aspek yang ada dalam pekerjaan seperti benda yang berwujud seperti fasilitas, atau tidak berwujud seperti hubungan yang terjalin. Lingkungan kerja dapat diukur melalui indikator seperti bangunan tempat kerja, peralatan kerja yang memadai, fasilitas, tersedianya sarana angkut, hubungan rekan kerja, hubungan atasan dengan karyawan, dan kerjasama antar karyawan.

## **II. 1. 4. Beban kerja**

### **II. 1. 4. 1. Definisi Beban Kerja**

Menurut Everly dkk, dalam (Putra, 2016) menyatakan beban kerja merupakan suatu keadaan dimana seorang pekerja sedang mengerjakan suatu tugas yang perlu dikerjakan tepat waktu. Beban kerja merupakan jumlah proses maupun aktivitas perlu diselesaikan oleh pekerja pada waktu tertentu. Jika pekerja dapat melakukan dan beradaptasi terhadap tugas tertentu, itu bukan beban kerja. Namun, jika seorang pekerja gagal, tugas serta aktivitas membentuk beban kerja. (Vanchapo, 2020, hal. 1).

Menurut Permendagri No. 12/2008 menjelaskan bahwa Beban kerja adalah jumlah tugas yang harus dilakukan oleh suatu posisi / unit organisasi serta merupakan produk dari beban kerja dan waktu..

Beban kerja terjadi saat volume pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu kerja dan akibatnya akan kelelahan pada diri pekerja. Menurut Tarwaka dalam (Zertli, 2019) Beban kerja dapat dipahami sebagai perbedaan kapasitas maupun kapabilitas pekerjaan dan tuntutan atau desakan pekerjaan yang dihadapi pekerjaan tersebut..

Tenaga kerja manusia diciptakan oleh dua karakteristik, mental serta fisik, masing-masing dengan tingkat pengaruh yang berbeda. Menurut (Zertli, 2019) Jika beban terlalu tinggi, kelebihan energi akan digunakan untuk pekerjaan fisik dan "*over stress*" akan terjadi untuk pekerjaan mental. Sebaliknya, jika beban terlalu rendah, seseorang akan bosan dengan

pekerjaan serta kejenukan atau "*under stress*". Oleh karena itu, perlu diupayakan untuk mencapai tingkat ketahanan beban yang optimal antara dua batas, yang jelas akan berbeda dari orang ke orang.

#### **II. 1. 4. 2. Faktor- Faktor Beban Kerja**

Pihak yang berwenang diperusahaan atau atasan harus mengenal betul bentuk dari beban kerja. Menurut (Koesomowidjojo S. M., 2017) beban kerja sendiri dibagi dua jenis yaitu:

##### 1. Beban kerja kuantitatif

Beban kerja kuantitatif menunjukkan bahwa seseorang memiliki banyak pekerjaan yang perlu dilakukan, seperti waktu kerja yang cukup panjang, beban kerja yang tinggi, atau kewajiban yang besar di tempat kerja..

##### 2. Beban kerja kualitatif

Beban kerja kuantitatif ini sangat berkaitan dengan mampu atau tidak karyawan menjalankan pekerjaan yang diterimanya

Setiap perusahaan menginginkan beban kerja yang diterima setiap pekerja tidak terlalu berat dan sesuai dengan kemampuan serta keterampilannya. Sehingga perusahaan harus selalu memperhatikan setiap faktor-faktor yang mempengaruhi. Menurut (Koesomowidjojo S. R., 2017, hal. 24-31) faktor faktor beban kerja diantaranya:

##### 1. Faktor internal

Aspek ini memiliki pengaruh yang besar terhadap beban kerja karena faktor internal berasal dari respon eksternal pada diri terhadap beban kerja seperti gender, usia, bentuk tubuh, kesehatan, ambisi, kepuasan, keinginan maupun persepsi. Dimana perusahaan selalu mempertimbangkan gender, usia, bentuk tubuh serta kesehatan dalam memberikan pekerjaan. Selain faktor fisik, perusahaan juga memperhatikan faktor psikis diantaranya motivasi, kepuasan, keinginan, atau persepsi yang mempengaruhi beba kerja seorang karyawan.

##### 2. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan meliputi lingkungan kerja, tugas-tugas fisik, dan organisasi kerja.

Sedangkan menurut Gibson (Chandra & Adriansyah, 2017) dalam faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja, yaitu:

1. *Time pressure* (tekanan waktu)

Secara keseluruhan, dalam beberapa keadaan, tenggat waktu benar-benar dapat memotivasi serta menghasilkan kinerja tinggi, tetapi jika itu mengarah pada kesalahan maupun kesehatan pekerja yang buruk, bahkan tekanan waktu dapat terlampaui secara kuantitatif.

2. Jadwal kerja atau jam kerja

Lamanya jam kerja berkontribusi pada kebutuhan akan pengalaman profesional. Hal tersebut menjadi salah satu stressor pada lingkungan kerja. Ini termasuk koordinasi waktu antara keluarga dengan pekerjaan, terutama saat suami dan istri bekerja bersama. Jam kerja normal yaitu 8 jam per hari, per minggu. Ada tiga jenis jadwal kerja: shift malam, shift panjang, dan jam fleksibel. Selama shift tiga jam, shift panjang dan shift malam dapat mempengaruhi kesehatan manusia.

3. Kebisingan dapat mempengaruhi pekerja dalam hal kesehatan dan kinerjanya.

Pekerja dengan kondisi kerja yang terlalu bising bisa mempengaruhi efisiensi kerja dalam penyelesaian tugas pekerjaan, menghambat konsentrasi, dan otomatis menghambat pencapaian hasil kerja, sehingga beban kerja dapat dianggap berat..

4. *Information overload*

Jumlah informasi yang ditangkap dan diserap oleh pekerja pada saat bersamaan dapat ditambahkan ke beban kerja pekerja. Penggunaan beberapa teknik dan struktur kerja yang kompleks memerlukan adaptasi individu dari operator. Kompleksitas informasi yang masuk dapat mempengaruhi prosedur pembelajaran serta kesehatan pekerja, masing-masing dengan konsekuensi yang berbeda

dan jika tidak dikelola dengan baik..

### **II. 1. 4. 3. Indikator Beban Kerja**

Untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diterima karyawan maka menurut (Koesomowidjojo S. M., 2017, hal. 33-36) indikator beban kerja diantaranya:

#### 1. Kondisi pekerjaan

Kondisi kerja di sini adalah cara bagi karyawan untuk lebih memahami pekerjaan mereka.

#### 2. Penggunaan waktu

Waktu kerja sesuai dengan SOP tentu dapat menekan beban kerja tetapi, ada beberapa perusahaan tidak adanya SOP atau bahkan kurang konsisten dalam penerapan SOP tersebut. Penggunaan waktu terlalu berat menjadikan memankerja juga berat

#### 3. Target yang harus dicapai

Target diterapkan perusahaan langsung dapat mempengaruhi beban kerja. Antara waktu dan volume pekerjaan yang singkat dan besar akan mempengaruhi beban kerja semakin besar pula. Maka ditetapkan waktu baku dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu.

Dari teori yang telah dijelaskan diatas dapat disintesis bahwa Beban kerja merupakan keadaan saat terjadinya volume pekerjaan lebih tinggi dari kapasitas waktu yang tersedia. Beban kerja dapat diukur melalui indikator seperti kondisi pekerjaan, penggunaan waktu, dan target yang harus dicapai.

### **IV. 1. Hasil Penelitian Terdahulu**

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (*previous studies*) dapat dipergunakan sebagai acuan atau pedoman untuk penelitian ini. Berikut adalah hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan variable serta tema yang diangkat pada penelitian ini:

1. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan) (Muhammad Riza, 2018).

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis secara bersamaan dan parsial dampak lingkungan dan beban kerja terhadap kepuasan pegawai pada Dinas Pendidikan Kalimantan Selatan. Jenis survei ini adalah metode perancangan pernyataan serta pengumpulan data dengan kuesioner dari sampel sebanyak 56 pegawai Kementerian Pendidikan Kalimantan Selatan. Metode analisis data yang menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji F, serta uji t dengan digunakannya program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima dimana variabel lingkungan dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pegawai Dinas Pendidikan Kalimantan Selatan. Hipotesis kedua diterima. Dengan kata lain, variabel lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pendidikan Kalsel. Hipotesis ketiga diterima. Singkatnya, beban kerja secara parsial mempengaruhi kepuasan kerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Pt.Post Kantor Cabang Utama Manado (Tumboimbela, 2018).

Kepuasan kerja adalah rasa prestasi dan kesuksesan karyawan ditempat kerja. Konsep 'kinerja tempat kerja berarti bahwa faktor lingkungan tempat kerja yang disediakan oleh kantor kepada karyawan mereka yang dapat mendukung kinerja karyawan di tempat kerja. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Post Kantor Cabang Utama Manado. Digunakannya analisa regresi linier sederhana pada penelitian ini dengan sampel 40 responden yang diperoleh dari karyawan di PT. Post Kantor Cabang Utama Manado. Hasilnya menunjukan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja. Maka lingkungan perusahaan sangat bagus. Karyawan merasa nyaman dan merasa aman selama bekerja dikantor. Perusahaan juga menyediakan fasilitas perawatan yang baik. Juga, faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

diperusahaan adalah komunikasi yang efektif antara setiap karyawan dan antara karyawan dan atasan. PT. Post Kantor Cabang Utama Manado sebaiknya menjaga lingkungan kerja mereka dan tetap menjaga hubungan baik setiap karyawannya.

3. *The Effect of Work Stress, Work Load and Work Environment on Job Satisfaction* (Munandar, 2018).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Aceh. Sampel penelitian adalah 138 sipil pegawai institusi. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, dan persamaan struktural model (SEM) dioperasionalkan untuk menganalisis data. Studi menemukan pekerjaan itu stres berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan karyawan kinerja. Sebaliknya, beban kerja dan lingkungan kerja memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Selanjutnya kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan kinerja. Adanya kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya, variabel tidak memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

4. *The Effect And Implications Of Work Stress And Workload On Job Satisfaction* (Tentama, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Sampel penelitian adalah 40 tenaga penunjang pendidikan yang merupakan pegawai tetap di Universitas X in Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala kepuasan kerja, skala stres kerja, dan skala beban kerja dengan model diferensial semantik dan skala likert. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda yang didukung oleh uji asumsi, yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas. Hasil analisis data



menunjukkan bahwa stres kerja dan Beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja

5. *Perceived influence of work relationship, work load and physical work environment on job satisfaction of librarians in South-West, Nigeria* (Anasi, 2020).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh gabungan dari pekerjaan yang dipersepsikan hubungan, beban kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja pustakawan di Barat Daya, Nigeria. Penelitian ini mengadopsi desain survei deskriptif. Sebuah multi-tahap teknik pengambilan sampel digunakan untuk penelitian ini. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah self-structured kuesioner, dan total 102 pustakawan akademik menanggapi kuesioner. Deskriptif dan statistik inferensial digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antar pekerjaan hubungan, beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Di antara variabel yang diperiksa, Beban kerja bukanlah prediktor yang signifikan secara statistik dari kepuasan kerja pustakawan, tetapi pekerjaan hubungan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh relatif yang signifikan secara statistik terhadap pekerjaan kepuasan pustakawan.

6. *Nursing Work Environment, Turnover Intention, Job Burnout, and Quality of Care: The Moderating Role of Job Satisfaction* (Al Sabei & dkk, 2020).

Tujuan dari penelitian ini ada dua: (a) untuk menilai prediktor intensi turnover, burnout, dan persepsi kualitas perawatan di antara perawat yang bekerja di Oman, dan (b) untuk menguji potensi peran moderasi kepuasan kerja pada hubungan tersebut. antara lingkungan kerja dan niat pergantian perawat Desain cross-sectional digunakan untuk mengumpulkan data dari sampel 207 perawat yang bekerja di rumah sakit umum di Muscat, Oman Survei elektronik digunakan untuk menilai persepsi perawat tentang pekerjaan lingkungan, burnout, kepuasan kerja, turnover intention, dan kualitas perawatan.

Temuan: Partisipasi dalam urusan rumah sakit, landasan untuk kualitas perawatan, dan kecukupan staf adalah prediktor dari burnout di antara perawat dan kualitas perawatan yang dirasakan. Analisis regresi logistik mengungkapkan bahwa bekerja di lingkungan yang menguntungkan dikaitkan dengan intensi turnover yang lebih rendah, tetapi hanya ketika kepuasan kerja tinggi. kesimpulannya Meningkatkan kepuasan kerja perawat adalah mekanisme di mana intervensi di masa depan dapat meningkatkan kondisi kerja dan mempromosikan retensi perawat yang lebih baik. Diperlukan strategi organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat dengan memberdayakan perawat untuk lebih berperan aktif dalam urusan rumah sakit sebagai strategi untuk menurunkan turnover intention dan meningkatkan kualitas pelayanan pasien.

7. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt Pln (Persero) Updk Bakaru (Fitriani, 2021)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal, selaras dengan tujuan penelitian. Populasi penelitian sebanyak 71 orang dengan jumlah sampel sebanyak 71 responden. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Selanjutnya data dianalisis dengan olah data statistik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Tabel 5. Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Sampel dan Alat Uji	Variabel	Hasil/Kesimpulan
1	(Muhammad Riza, 2018)	Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Selatan	Lingkungan Kerja	Signifikan (+)

May Nena Ray Dalena, 2021

*PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN WISMA SEHATI CABANG BUMI SERPONG DAMAI (BSD) TANGERANG SELATAN*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

		uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji F dan uji t	Beban Kerja	Signifikan (+)
			Kepuasan Kerja	
2	(Tumboimbela, 2018)	karyawan di PT. Post Kantor Cabang Utama Manado	Lingkungan Kerja	Signifikan (+)
			Kompensasi	Signifikan (+)
		Regresi linier sederhana	Kepuasan Kerja	
3	(Munandar, 2018)	sipil pegawai institusi	Lingkungan Kerja	Signifikan (+)
			Beban Kerja	Signifikan (+)
		SEM	Stres Kerja	Tidak Signifikan (-)
			Kepuasan Kerja	
4	(Tentama, 2019)	Tenaga penunjang pendidikan yang merupakan pegawai tetap di Universitas X in Yogyakarta	Beban Kerja	Signifikan (+)
			Stres Kerja	Signifikan (+)
		Regresi linier berganda	Kepuasan Kerja	
5	(Anasi, 2020)	pustakawan akademik	Lingkungan Kerja	Signifikan (+)
			Beban Kerja	Tidak Signifikan (-)
		Deskriptif dan statistik inferensial	Hubungan Kerja	Signifikan (+)
			Kepuasan Kerja	
6	(Al Sabei & dkk, 2020)	Perawat RSU di Muscat, Oman	Lingkungan Kerja	Signifikan (+)
		Regresi linier logistik	Kepuasan Kerja	
7	FITRIANI, K, (2021)	71 Orang di PT.PLN (Persero) UPDK Bakaru	Gaya Kepemimpinan	Signifikan (+)
			Kompensasi	Signifikan (+)
		Regresi Linier Berganda	Lingkungan Kerja	Berpengaruh Tidak Signifikan (-)
			Kepuasan Kerja	

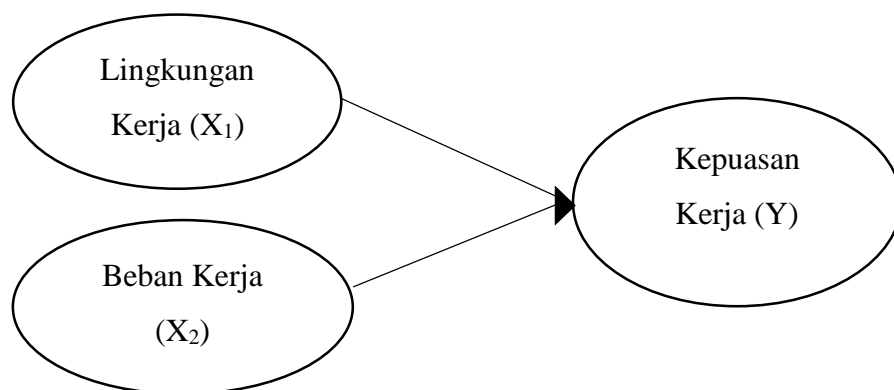
Sumber : data diolah 2021

#### IV. 2. Model Penelitian Empiris

Berdasarkan dari landasan teori yang sudah dijelaskan dan rumusan masalah yang sudah disebutkan, pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui keterkaitan diantara variabel-variabel diteliti. Adapun variabel yang dipilih adalah Lingkungan Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2) sebagai

variabel bebas sedangkan Kepuasan Kerja (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian ini akan dilakukan pada karyawan yang bekerja di Wisma Sehati, dimana peneliti akan meneliti bagaimana lingkungan kerja dan beban kerja yang diterima para karyawan di Wisma Sehati mempengaruhi Kepuasan Kerja.

Pada penelitian ini menggunakan data primer, yang mana menurut (Hermawan & Yusran, 2017, hal. 168) Data primer adalah data yang peneliti kumpulkan dengan cara langsung untuk menjawab tema dan tujuan penelitian dengan melakukan teknik pengumpulan data seperti survei dan observasi. . Berikut adalah gambaran kerangka model dari penelitian ini:



Gambar 1. Model Penelitian Empiris

### IV. 3. Hipotesis

Berdasarkan dari teori dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan menjadi sebuah hipotesis mengenai penelitian yang diangkat. Hipotesis menurut (Anshori & Iswati, 2017) adalah pernyataan tentang hubungan antara variabel serta belum terbukti sementara, spekulatif, atau benar. Adapun hipotesis pada penelitian ini ialah :

- H1 Diduga Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wisma Sehati Cabang BSD.
- H2 Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wisma Sehati Cabang BSD