

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan kemampuan atau kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif suatu kebijakan yang diambil. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Kinerja dapat juga diartikan sebagai prestasi yang dapat dicapai organisasi dalam suatu periode tertentu. Prestasi organisasi merupakan tampilan wajah organisasi dalam menjalankan kegiatannya. Dengan kinerja, organisasi dapat mengetahui sampai peringkat seberapa prestasi keberhasilan atau bahkan mungkin kegagalannya dalam menjalankan amanah yang diterimanya. Kinerja merupakan gambaran mengenai sejauh mana keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi instansi.

Menurut Bernardian, John H. & Joice E. A. Russel, (dalam Sedarmayanti, 2016:260) “Kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai *out come* yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula”. Nurlaila, (2017:71), “*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses”. Sedangkan menurut Luthans, (2016:165). “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan”. Pendapat lain dari Dessler, (2015:41), “Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan”.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja adalah hal yang sangat diutamakan dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Karena kinerja merupakan sebagai catatan mengenai *out come* yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula yang sudah direncanakan ataupun sudah ditargetkan. Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai produk atau hasil kerja seseorang melalui proses/kegiatan yang dilaksanakan dengan penuh kesadaran, kesungguhan dan akuntabilitas yang tinggi sehingga mencapai hasil yang optimal dalam bentuk kreatifitas sebagai hasil dari prestasi kerjanya. Dengan demikian maka kinerja seseorang dalam bekerja, proses atau kegiatan yang dilakukan serta produk atau hasil yang dicapainya sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

2. Konsep Kinerja Pegawai

Dengan memberikan pertimbangan secara berhati-hati pada desain dan pengembangan system pengukuran kinerja yang telah ada, dapat diperoleh informasi terkait kinerja yang lebih bermakna, dapat dipergunakan, dan nilai dan nilai tambah yang benar.

Menurut Harbour (dalam Wibowo, 2016: 231), untuk dapat membantu dalam membantu sistem ukuran kinerja, *review* dapat dihadapkan pada enam pedoman sebagai berikut:

- a. Pengukuran mendorong perilaku, ini dapat bersifat baik atau buruk. Untuk itu, perlu dipastikan bahwa mengukur sesuatu yang benar-benar membantu mencapai sasaran kinerja yang diharapkan.
- b. Mengukur hasil pekerjaan nyata dan pencapaian, dan juga faktor dalam proses mempengaruhi hasil kerja dan penyelesaian.
- c. Sistem pengukuran kinerja memerlukan biaya untuk mengembangkan dan memelihara. Dengan demikian, perlu memfokuskan pada beberapa pengukuran yang kritis.
- d. Untuk memastikan kegunaan dan relevansi, pengukuran kinerja spesifik perlu dikaitkan pada pengguna spesifik berdasar nama atau jabatan. Setiap sistem pengukuran kinerja harus mampu mengidentifikasi menurut nama, siapa menggunakan informasi apa, dan bagaimana dipergunakan untuk mencapai tujuan organisasi.
- e. Mengembangkan ukuran dan sistem terkait yang memberikan peringatan yang cukup atas perubahan negatif. Sistem pengukuran kinerja yang baik memberikan macam informasi yang benar kepada orang yang benar pada waktu yang benar dan dalam format yang benar pula.
- f. Penyajian pengukuran kinerja harus mudah dan cepat dipahami. Penyajian harus dijaga agar sederhana, spesifikasi dan relevan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja dapat diartikan sebagai perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan

organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasi, sehingga kinerja sumber daya manusia dalam organisasi dikatakan rendah. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai dalam sebuah organisasi.

Menurut Mangkunegara (2015:14), keinginan untuk meningkatkan pencapaian kinerja seorang pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

- a. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
- b. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran dan motivasi.
- c. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

Selain pendapat di atas, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai menurut Timple (dalam Mangkunegara, 2015:15) sebagai berikut:

“Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal, yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi. Faktor-faktor internal dan eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai adalah faktor dari dalam diri pegawai dan faktor dari lingkungan organisasi tempat

pegawai bekerja. Dalam mendapatkan kinerja sumber daya manusia yang diharapkan aspek manajemen suatu organisasi diperlukan untuk mencapai tujuan secara optimal.

4. Penilaian Kinerja Pegawai

Berbicara tentang kinerja karyawan, erat kaitannya dengan cara mengadakan penilaian terhadap pekerjaan seseorang sehingga perlu ditetapkan standar kinerja atau standar *performance*. Ungkapan tersebut menyatakan bahwa standar kinerja perlu dirumuskan guna dijadikan tolak ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan, kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar yang dimaksud dapat pula dijadikan sebagai ukuran dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

Untuk menjalankan proses manajemen, dalam sebuah organisasi diperlukan adanya penilaian kinerja terhadap sumberdaya manusia yang ada di dalamnya. Hal tersebut bertujuan agar sumberdaya sebagai penggerak organisasi tetap menjaga performa dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.

Menurut Hani T. Handoko (2015:20) “penilaian kerja adalah suatu proses dimana organisasi mengadakan evaluasi atau menilai prestasi kerja karyawannya”. Sebenarnya tidak ada suatu hal yang mewajibkan tiap-tiap organisasi untuk memiliki penilaian tetapi dengan melihat fungsi

penilaian yang begitu besar, maka hampir semua organisasi dimanapun mempunyai sistem penilaian kinerja.

Menurut Werther dan Davis (2016:346) bahwa “pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan sistem penilaian (*rating*) yang relevan. Rating tersebut harus mudah digunakan sesuai dengan yang akan diukur, dan mencerminkan hal-hal yang memang menentukan kinerja”. Pengukuran kinerja juga berarti membandingkan antara standar yang telah ditetapkan dengan kinerja sebenarnya yang terjadi. Pengukuran kinerja dapat bersifat subyektif atau obyektif. Obyektif berarti pengukuran kinerja dapat juga diterima, diukur oleh pihak lain selain yang melakukan penilaian dan bersifat kuantitatif. Sedangkan pengukuran yang bersifat subyektif berarti pengukuran yang berdasarkan pendapat pribadi atau standar pribadi orang yang melakukan penilaian dan sulit untuk diverifikasi oleh orang lain.

Fungsi diadakannya penilaian kerja disetiap kinerja organisasi antara lain menurut Hani T. Handoko (2015:22) adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai dasar untuk menentukan keputusan penggajian.
- b. Sebagai dasar umpan balik atas kinerja yang dilakukan seseorang atau kelompok.
- c. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan yang dinilai.
- b. Sebagai dasar pertimbangan untuk keputusan promosi.
- c. Sebagai dasar pertimbangan untuk keputusan dan pemberhentian.
- d. Sebagai dasar pertimbangan untuk keputusan training dan pengembangan.
- e. Sebagai dasar pertimbangan untuk keputusan penghargaan (*reward*)
- f. Sebagai alat untuk memotivasi dan meningkatkan kinerja.

Dengan mengetahui banyak kegunaan atau fungsi dari adanya penilaian kinerja, maka bisa diketahui bahwa hasil penilaian kinerja bukanlah merupakan tahap akhir, namun sebaliknya hasil penilaian hendaknya dapat digunakan sebagai dasar keputusan atau strategi organisasi.

5. Indikator Kinerja Pegawai

Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab, maka perlu dilakukan penilaian terhadap kinerja pegawai. Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai seberapa baik pegawai telah melaksanakan pekerjaannya dan apa yang harus mereka lakukan untuk menjadi lebih baik di masa mendatang. Ini dilaksanakan dengan merujuk pada isi pekerjaan yang mereka lakukan dan apa yang mereka harapkan untuk mencapai setiap aspek dari pekerjaan mereka. Menurut Rivai (2015: 77) “isi dari suatu pekerjaan merupakan dasar tetap untuk perumusan sasaran yang akan dicapai dari suatu tugas utama yang dapat dirumuskan sebagai target kuantitas, standar kinerja suatu tugas atau proyek tertentu untuk diselesaikan”.

Menurut Robbins (2015:260), indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada enam indikator, yaitu:

- a. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
- 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.
- d. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
 - e. Kemandirian, merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
 - f. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

Kinerja sumber daya manusia dapat dilihat dari kualitas kerja seorang pegawai atau sumber daya manusia yang dapat diukur dengan melihat prestasi dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan serta kemampuan pegawai, kuantitas kerja pegawai yang merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan dan ketepatan waktu pegawai dalam bekerja yang merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

B. Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus di perhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Beban kerja menurut (Haryono 2016:36), adalah “jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal”. Sedangkan menurut Adil Kurnia (2017:12) “beban kerja adalah suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan (jabatan) atau kelompok jabatan (unit kerja) yang dilaksanakan dalam keadaan/kondisi normal”.

Menurut Komaruddin (2015:235), analisa beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang petugas. Menurut Simamora (2015:57), analisis beban kerja adalah mengidentifikasi baik jumlah karyawan maupun kualifikasi karyawan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya,

serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

2. Macam-macam Beban Kerja

Beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja. Beban kerja dapat dilihat dari 3 aspek, yakni fisik, mental dan penggunaan waktu. Aspek fisik meliputi beban kerja berdasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Aspek mental merupakan perhitungan beban kerja dengan mempertimbangkan aspek mental (psikologis). Sedangkan aspek pemanfaatan waktu lebih mempertimbangkan pada aspek penggunaan waktu untuk bekerja.

Beban kerja meliputi dua jenis, sebagaimana dikemukakan oleh Munandar (2016:231) jenis beban kerja, yaitu:

- a. Beban kerja kuantitatif, meliputi:
 - 1) Harus melaksanakan pekerjaan secara ketat selama jam kerja.
 - 2) Banyaknya pekerjaan dan beragamnya pekerjaan yang harus dikerjakan.
 - 3) Berhubungan langsung dengan pekerjaan secara terus menerus selama jam kerja.
 - 4) Rasio pegawai dan jumlah pekerjaan.
- b. Beban kerja kualitatif, meliputi:
 - 1) Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai tidak mampu mengimbangi sulitnya pekerjaan.
 - 2) Tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan.
 - 3) Harapan pimpinan terhadap hasil kerja yang berkualitas.
 - 4) Setiap saat dihadapkan pada pengambilan keputusan yang tepat.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Dalam literatur-literatur yang membahas beban kerja, beban kerja selalu dijelaskan sebagai faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja. Beban kerja memiliki pengaruh yang langsung terhadap kinerja seorang pekerja, dan dengan demikian mempengaruhi pula kinerja dari suatu kelompok kerja. Pada akhirnya, kinerja kelompok kerja tersebut akan mempengaruhi sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai oleh suatu unit/ divisi.

Lysaght, et al. (2015:147) menegaskan bahwa beban kerja memiliki kaitan langsung dengan kinerja. Faktor-faktor tersebut sebagai berikut:

- a. Tuntutan situasi dan pengaruh internal
 - 1) Kebutuhan kerja dan pembagian tugas. Pembagian antara fungsi sistem dan manusia merupakan langkah awal dalam desain sistem dan pembagian ini akhirnya akan menimbulkan tuntutan situasi pada pekerja. Selama disain sistem dilakukan, tim yang mendisain memutuskan fungsi mana yang diberikan pada manusia dan mana yang diberikan pada sistem. Sekali telah dilakukan pembagian, fungsi dan juga disain dari kendali dan *display* akan mengarahkan tugas dari pekerja. Tugas yang dibagi kepada pekerja merepresentasikan pekerjaan mereka. Teknik faktor manusia dari analisa tugas (*task analysis*) berpusat pada pemahaman bagaimana tugas ini akan mempengaruhi keseluruhan kerja dari pekerja, dan sejauh mana tugas-tugas tersebut tak dapat dikerjakan pada tingkat yang diinginkan.
 - 2) *Task* (tugas) dapat mempengaruhi beban kerja yang dirasakan oleh pekerja melalui banyak cara. Misalnya, melalui tindakan apa yang harus dilakukan oleh seorang pekerja dalam memenuhi tugasnya, melalui jumlah dan tipe dari tugas yang akan ditampilkan, melalui keterbatasan waktu yang tersedia dalam menyelesaikan tugas maupun melalui tingkat akurasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas. Kesemua hal di atas menjadi faktor yang berkontribusi terhadap munculnya tuntutan situasi.
 - 3) Konteks lingkungan. Tugas yang dikerjakan oleh pekerja tidaklah dikerjakan sendiri. Suatu tugas dilakukan di dalam

suatu keadaan yang berbeda-beda yang dapat mempengaruhi tingkat kesulitan yang dialami oleh pekerja. Bagaimana seorang pekerja berinteraksi dengan sekelilingnya juga memberikan dampak yang penting terhadap kinerja dan beban kerja. Beberapa faktor eksternal yang dapat mengubah tuntutan situasi dan mempengaruhi tingkat kesulitan yakni lingkungan eksternal di mana tugas dilakukan (misalnya panas, kelembaban, suara, penerangan, getaran, dan gaya gravitasi), desain dari unit pertukaran informasi manusia-mesin (misalnya tipe dan ukuran dari *display* dan kendali, serta bentuk susunannya), desain dari pengemasan manusia (misalnya pakaian pelindung, posisi duduk) serta desain dari keseluruhan stasiun/ tempat kerja (misalnya ukuran, pencahayaan di dalamnya, ventilasi, kendali kelembaban dan suhu, dan pengurangan getaran).

b. Pekerja

Setiap pekerja memasuki suatu situasi dengan membawa pengaruh-pengaruh yang dapat mempengaruhi kinerja. Berikut penjelasannya.

- 1) Kondisi sementara Merujuk kepada kondisi awal misalnya kondisi kesegaran tubuh seseorang, yang bisa saja berpengaruh kepada pelaksanaan tugas.
- 2) Sifat/ bawaan menetap. Tidak hanya kondisi sementara, kondisi seorang pekerja dipengaruhi oleh beberapa karakteristik yang tidak mudah berubah, misalnya tujuan/ motivasi, pengetahuan/ keterampilan, dan kemampuan proses berpikir. Kemampuan proses berpikir ini akan berinteraksi dan berintegrasi dengan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai tujuan dari tugas. Individu berbeda-beda di dalam hal tujuan, sejauh apa tujuan tersebut sudah terpuaskan hingga saat ini, dan sejauh mana pemenuhan tugas dipandang sebagai pencapaian tujuan. Mereka juga berbeda dalam hal persepsi mengenai kecepatan dan akurasi yang dibutuhkan saat menyelesaikan tugas. Faktor-faktor ini akhirnya menentukan tingkat motivasi dalam pemenuhan tugas dan sebagai akibatnya, menentukan sejauh mana usaha yang secara sukarela diberikan oleh individu tersebut. Kapasitas proses berpikir dari seorang individu dibedakan dari pengetahuan dan keterampilan yang telah diperolehnya melalui pelatihan dan pengalaman. Pengetahuan (misalnya mengenai fakta-fakta, peraturan-peraturan, prosedur pemakaian peralatan) dapat dianggap sebagai sumber yang dimiliki oleh individu yang dapat dimanfaatkan oleh proses kognitif. Untuk menggunakan pengetahuan tersebut, seorang individu harus melibatkan proses dinamis lainnya untuk mengingat dan memanipulasi pengetahuan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas. Kemampuan proses kognitif dibutuhkan untuk mengumpulkan informasi yang didapat dari *display* dan memanipulasi kendali yang ada.

4. Sistem Pengukuran Beban Kerja

Pengukuran beban kerja dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu satu tahun. Selain untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi, pengukuran beban kerja juga dilakukan untuk menetapkan jumlah jam kerja dan jumlah orang yang diperlukan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.

Menurut Adil Kurnia (2017:52), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya. Lebih lanjut dikemukakan pula, bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis. Informasi jabatan tersebut dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai alat untuk menyempurnakan aparatur baik di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumberdaya manusia.

Perhitungan beban kerja dapat dilihat dari tiga aspek, yakni fisik, mental dan penggunaan waktu. Aspek fisik meliputi beban kerja berdasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Aspek mental merupakan perhitungan beban kerja dengan mempertimbangkan aspek mental (psikologis). Sedangkan aspek pemanfaatan waktu lebih mempertimbangkan pada aspek penggunaan waktu untuk bekerja (Adipradana, 2017:12).

Menurut KEPMENPAN no.75/2004 beban kerja adalah: “sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam satu satuan waktu tertentu” Sedangkan pengertian beban kerja menurut PERMENDAGRI no.12/2008; “Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu”.

Menurut Adipradana (2017:34) Pengukuran beban kerja dapat dilakukan dalam berbagai prosedur, namun telah menggolongkan secara garis besar ada tiga kategori pengukuran beban kerja. Tiga kategori tersebut yaitu:

- a. Pengukuran subjektif, yakni pengukuran yang didasarkan kepada penilaian dan pelaporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang dirasakannya dalam menyelesaikan suatu tugas. Pengukuran jenis ini pada umumnya menggunakan skala penilaian (*rating scale*).
- b. Pengukuran kinerja, yaitu pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek-aspek perilaku/aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. Salah satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran kinerja dengan menggunakan waktu merupakan suatu metode untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja yang telah ditentukan serta dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu.
- c. Pengukuran fisiologis, yaitu pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisiologis pekerja sewaktu menyelesaikan suatu tugas/ pekerjaan tertentu. Pengukuran yang dilakukan biasanya pada refleksi pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon-respon tubuh lainnya.

5. Indikator Beban Kerja

Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya.

Menurut Tarwaka (2016:131) pengukuran kerja bisa dilakukan melalui pengukuran kerja mental secara subjektif (*Subjective Methode*) salah satunya menggunakan teknik Beban Kerja Subjectif (*Subjective Workload Assesment technique-SWAT*) dalam metode SWAT performansi kerja manusia terdiri dari tiga (3) dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performansi, yaitu :

- a. Beban waktu (*time load*) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
- b. Beban usaha mental (*mental effort load*) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- c. Beban tekanan Psikologis (*psychological stress load*) yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi.

Selanjutnya Webster dalam Lysaght, et al. (2015:75) mengemukakan beban kerja sebagai “jumlah pekerjaan atau waktu bekerja yang diharapkan dari/ diberikan kepada pekerja dan total jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu departemen atau kelompok pekerja dalam suatu periode waktu tertentu”. Dengan adanya definisi tersebut, Lysaght, et al. (2015:75) membagi tiga kategori besar dari indikator beban kerja, yaitu:

- a. Banyaknya pekerjaan dan hal yang harus dilakukan,
- b. Waktu maupun aspek-aspek tertentu dari waktu yang harus diperhatikan oleh pekerja dan
- c. Pengalaman psikologis subjektif yang dialami oleh seorang pekerja.

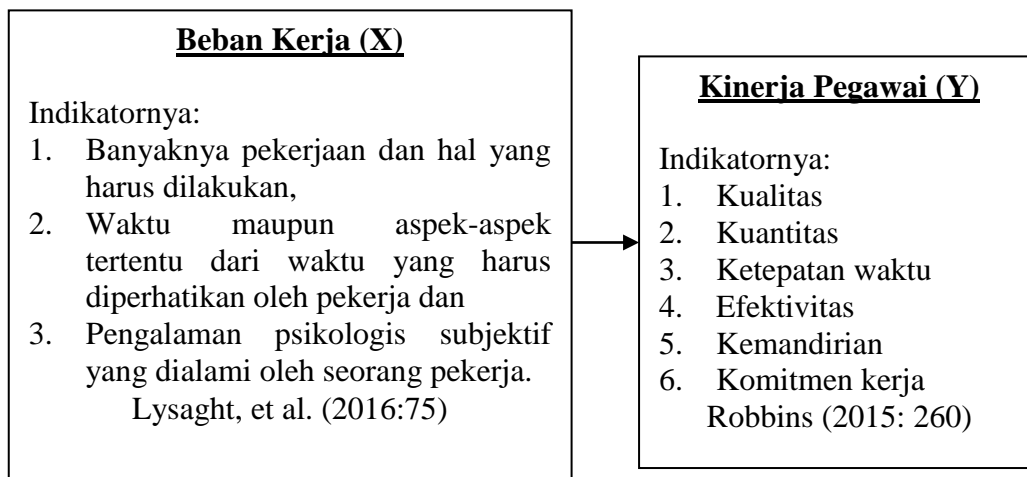
C. Kerangka Pikir

Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan Kinerja seorang pegawai. Perhitungan beban kerja dapat dilihat dari tiga aspek, yakni fisik, mental dan penggunaan waktu. Aspek fisik meliputi beban kerja berdasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Aspek mental merupakan perhitungan beban kerja dengan mempertimbangkan aspek mental (psikologis). Sedangkan aspek pemanfaatan waktu lebih mempertimbangkan pada aspek penggunaan waktu untuk bekerja.

Kinerja seorang pegawai merupakan aspek yang sangat penting diperhatikan oleh setiap organisasi, karena dengan kinerja yang tinggi maka tujuan dari organisasi dapat tercapai. Kinerja seorang pegawai dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal seperti beban kerja yang diberikan oleh organisasi serta faktor internal dari seorang pegawai seperti kemampuan personal. Adapun kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari beberapa indikator seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian. Perlu disadari bahwa kinerja yang optimal dari sumber daya manusia tersebut tidak dapat timbul dengan mudah. Dengan adanya beban kerja yang tepat dengan pekerjaan yang dihadapi, tentunya kinerja pegawai yang diharapkan organisasi akan sesuai dengan tujuan.

Berdasarkan uraian landasan teori di atas penulis membuat kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian



D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara peneliti, patokan, dugaan atau dalil sementara yang akan dibuktikan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2018:93), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis yang dapat dibuat berdasarkan pemaparan dalam rumusan masalah dan teori adalah:

Ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di SMK Yasmida Ambarawa Kabupaten Pringsewu tahun 2020.