

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut tabel yang memuat daftar beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh penulis dalam penelitian ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Pangabeian <i>et al.</i> , (2024)	<i>The Impact of Stress dan Workload on Performance Moderated by Work Shift</i>	X ₁ : Stres Kerja X ₂ : Beban Kerja Y: Kinerja Pegawai Z: Shift kerja	Beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Shift kerja tidak dapat memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai.
2.	Kurniawan dan Kusumawardani (2023)	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> ,	X ₁ : <i>Employee Engagement</i> X ₂ : Beban Kerja	<i>Employee engagement</i> dan beban kerja

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
		Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi	Z: Kepuasan Kerja Y: Kinerja Pegawai	berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderasi.
3.	Firjatullah <i>et al.</i> , (2023)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	X ₁ : Lingkungan Kerja X ₂ : Budaya Kerja X ₃ : Beban Kerja Y: Kinerja Pegawai	Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel lingkungan kerja, kepuasan

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
				kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai.
4.	Firmansyah <i>et al.</i> , (2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Semangat Kerja Sebagai Variabel Moderasi Di Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Lubuklinggau.	X: Lingkungan Kerja Z: Semangat Kerja Y: Kinerja Pegawai	Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan semangat kerja sebagai variabel moderasi terbukti bahwa variabel moderasi memperkuat pengaruh antar variabel tersebut.

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
5.	Ahmad <i>et al.</i> , (2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba	X: Lingkungan Kerja Y: Kinerja Pegawai	Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.
6.	Fristy (2022)	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. JNE Pekanbaru.	X: Beban Kerja Y: Kinerja Pegawai	Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
7.	Diana (2022)	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	X ₁ : Beban Kerja X ₂ : Lingkungan Kerja	Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
		Pada Dinas Sosial Kabupaten Majalengka.	Y: Kinerja Pegawai	
8.	Bani (2022)	Pengaruh Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	X ₁ : Komunikasi Internal X ₂ : Motivasi Kerja Y: Kinerja Pegawai	Beban kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
9.	Effendy dan Fitria (2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Modern dan Realty, Tbk)	X ₁ : Lingkungan Kerja X ₂ : Stres Kerja Y: Kinerja Karyawan	Lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
10.	Adha <i>et al.</i> , (2019)	Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember.	X ₁ : Motivasi Kerja X ₂ : Lingkungan Kerja X ₃ : Budaya Kerja Y: Kinerja Karyawan	Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
11.	Soeti dan Rinaldo (2017)	Pengaruh Rekrutmen dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Pengawasan Kerja sebagai Variabel	X ₁ : Rekrutmen X ₂ : Kompensasi Z: Pengawasan Kerja Y: Kinerja Pegawai	Rekrutmen dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengawasan kerja sebagai variabel moderating

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
		Moderating Pada PT. Titian Abadi Lestari		memperlemah pengaruh rekrutmen terhadap kinerja pegawai.
12.	Mokhlas (2015)	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komunikasi Sebagai Variabel Moderating	X ₁ : Kompetensi X ₂ : Motivasi X ₃ : Komunikasi Y: Kinerja Pegawai	Kompetensi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, keduanya lebih kuat jika dimoderating dengan variabel komunikasi. Secara simultan variabel kompetensi, motivasi berpengaruh positif dan signifikan

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
				terhadap kinerja pegawai.
13.	Aditya dan Nugraheni (2014)	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderating	X ₁ : Motivasi X ₂ : Budaya Organisasi Y: Kinerja Pegawai	Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, motivasi berpengaruh dan signifikan budaya organisasi sebagai moderating.

Sumber: Penulis, 2024

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Mahsun (2009) mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi. Menurutnya, istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu.

Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Kinerja menurut Siswanto (2015) berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Menurut Moehariono (2014) *performance* sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dari beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam suatu kegiatan dalam organisasi.

2.2.2 Pengukuran Kinerja

Menurut Pasolong (2007) pengukuran kinerja pada dasarnya di gunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja. Pada prinsipnya

penilaian adalah merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi.

Menurut Prawirosentono (1992) nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang di ekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja adalah penilaian hasil kerja yang dibandingkan dengan indikator kinerja atas capaian yang telah dilakukan oleh pelaksana kerja.

Mahsun (2009) berpendapat terdapat 4 (empat) elemen pokok untuk mengukur kinerja, antara lain:

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi

Tujuan adalah pernyataan secara umum (belum secara eksplisit) tentang apa yang ingin di capai organisasi. Sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dinyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang jelas. Strategi adalah cara atau teknik yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran. Tujuan, sasaran, dan strategi tersebut ditetapkan dengan berpedoman pada visi dan misi organisasi. Berdasarkan tujuan, sasaran, dan strategi tersebut selanjutnya dapat ditentukan indikator dan ukuran kinerja secara tepat.

2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja

Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dapat berbentuk

faktor-faktor keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*). Faktor keberhasilan utama adalah suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi. Sedangkan indikator kinerja kunci merupakan sekumpulan indikator yang dapat dianggap sebagai ukuran kinerja kunci baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial untuk melaksanakan operasi dan kinerja unit bisnis.

3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi

Jika sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang jelas, maka pengukuran kinerja bisa diimplementasikan. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan.

4. Evaluasi kinerja

Dalam organisasi publik, sistem penilaian kinerja sangat diperlukan karena mempunyai peranan kunci dalam proses pengawasan kerja. Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan pengukuran kontribusi pegawai terhadap organisasi untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

2.2.3 Aspek-Aspek Kinerja

Menurut Soeprahinto (1996) ada beberapa aspek-aspek kinerja adalah: kualitas pekerjaan; kuantitas pekerjaan; kemampuan bekerja sendiri; pemahaman dan pengenalan pekerjaan; dan kemampuan memecahkan persoalan.

Adapun aspek-aspek kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2015) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, yaitu sebagai berikut:

1. Hasil kerja bagaimana seseorang mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya.
2. Kedisiplinan, adalah ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan.
3. Tanggung jawab dan kerjasama, adalah bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada dan tidak adanya pengawasan.

2.2.4 Indikator Kinerja

Dalam mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang, maka diperlukan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Robbins (2017) mengemukakan indikator kerja antara lain:

1. Kualitas

Pengukuran kualitas kinerja dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas yang dimaksud merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektifitas

Efektifitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya sesuai komitmen kerja. Kemandirian juga merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

6. Komitmen

Komitmen merupakan keterikatan seseorang untuk melakukan sesuatu dalam jangka waktu yang lama. Komitmen yang kuat akan berdampak pada peningkatan kinerja.

2.2.5 Tujuan dan Manfaat Kinerja

Mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga dapat diambil tindakan yang efektif semisal pembinaan berkelanjutan maupun tindakan koreksi atau perbaikan atas pekerjaan yang

dirasa kurang sesuai. Menurut Rivai dalam Kasmir (2015) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi:

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai;
2. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan insentif uang;
3. Mendorong pertanggung jawaban dari pegawai;
4. Meningkatkan motivasi kerja;
5. Meningkatkan etos kerja;
6. Sebagai pembeda antara pegawai yang satu dengan yang lainnya;
7. Memperkuat hubungan pegawai melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka;
8. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir;
9. Membantu penempatan pegawai sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya;
10. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja.

Memberikan informasi tentang hasil yang diinginkan dari sebuah pekerjaan. Bisa mencegah terdapatnya kualitas kerja yang diinginkan. Menciptakan peningkatan produktivitas pegawai sebab ada *feedback* atau umpan balik untuk pegawai yang berprestasi. Menurut Rivai dalam Kasmir (2015) manfaat kinerja pada dasarnya meliputi:

1. Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi pegawai.

2. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan, dan penurunan pangkat pada umumnya.
3. Sebagai perbaikan kinerja pegawai.
4. Sebagai latihan dan pengembangan pegawai.
5. Umpan balik sumber daya manusia. prestasi yang baik atau buruk diseluruh perusahaan mengidentifikasikan seberapa baik sumber daya manusianya berfungsi.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja

Menurut Pasolong (2010) terdapat faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai antara lain yaitu :

1. Kemampuan

Kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi, dan minat.

2. Kemauan

Kesediaan untuk melakukan upaya yang besar untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Energi

Sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.

4. Teknologi

Penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah pekerjaan.

5. Kompensasi

Sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.

6. Kejelasan Tujuan

Tujuan yang harus dicapai pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.

Sementara itu, menurut Davis (2002), faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan keterampilan dalam mengerjakan pekerjaan, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2.3 Lingkungan Kerja

2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Mangkunegara (2017) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Hal ini senada dengan Wursanto (2009) yang mendefinisikan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dan segi psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pegawai. Lingkungan kerja bisa dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara

optimal, nyaman, sehat, dan aman. Sama halnya dengan Sutrisno dalam Ahmad *et al.*, (2022), yang mengatakan lingkungan kerja merupakan keseluruhan sarana dan prasarana yang ada di sekitar pegawai yang mampu memengaruhi pelaksanaan pekerjaannya.

Dari beberapa definisi pendapat para ahli tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu apapun yang berada di sekitar para pekerja baik secara fisik maupun non fisik yang memengaruhi tugas-tugas yang dibebankan dan lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan semangat pekerja untuk menjalankan pekerjaannya sehingga kinerja pegawai dapat meningkat. Selaras dengan perusahaan, lingkungan kerja bagi para pegawai sebaiknya dipertimbangkan dengan baik oleh manajemen lingkungan kerja.

2.3.2 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2018) menyatakan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja terbagi menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi pegawai baik langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu:
 - a. Lingkungan kerja yang berhubungan langsung dengan pegawai, yaitu seperti komputer, printer, meja, kursi, dan lain sebagainya.
 - b. Lingkungan kerja perantara atau lingkungan kerja umum dapat juga disebut sebagai lingkungan yang memengaruhi kondisi manusia seperti temperatur,

kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, dan warna.

2. Lingkungan kerja non fisik menurut Sedarmayanti (2018) mendefinisikan lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

2.3.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Lingkungan Kerja

Faktor-faktor lingkungan kerja menurut Nitisemito (2017) yang dapat memengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan pegawai, diantaranya sebagai berikut:

1. Warna

Warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan memengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.

2. Kebersihan lingkungan kerja

Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat memengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka pegawai akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

3. Penerangan

Penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga pada penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas pegawai membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.

4. Pertukaran udara

Pertukaran udara yang cukup dari ventilasi udara yang tersedia akan meningkatkan kesegaran fisik pada pegawai. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Misalnya gedung yang mempunyai atap tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang lebih baik dari pada gedung yang mempunyai atap rendah. Hal lain yang perlu menjadi perhatian adalah volume ruangan harus sebanding dengan jumlah pegawai yang ada agar pertukaran udara yang berlangsung lebih baik.

5. Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan

Keamanan atas keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk di sini keamanan milik pribadi pegawai dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga menimbulkan ketenangan yang akan mendorong pegawai dalam bekerja.

6. Kebisingan

Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan

terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian.

7. Tata ruang

Tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa memengaruhi kenyamanan pegawai dalam bekerja.

2.3.4 Indikator Lingkungan Kerja

Indikator lingkungan yang sangat berhubungan dengan faktor-faktor yang memengaruhi lingkungan kerja. Yang menjadi indikator-indikator lingkungan kerja menurut Nitisemito (2002) diantaranya yaitu:

1. Suasana kerja

Tempat kerja seharusnya menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti tata ruang kantor yang nyaman, keamanan dan kenyamanan terjamin, lingkungan yang bersih, dan sebagainya.

2. Hubungan dengan rekan kerja

Tempat kerja yang baik dapat dirasakan ketika hubungan antar pekerja kondusif dan nyaman, hubungan pegawai dan pimpinan terjalin dengan baik, dan adanya kesejahteraan yang baik.

3. Tersedianya fasilitas kerja

Fasilitas kerja seperti sarana dan prasarana kerja yang memadai sangat diperlukan. Jika hal tersebut dapat dipenuhi, lingkungan kerja dapat lebih kondusif.

2.4 Motivasi Kerja

2.4.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin yakni *movore*, yang berarti gerak atau dorongan untuk bergerak (Prawira, 2014). Dalam bahasa Inggris, motivasi berasal dari kata *motive* yang artinya daya gerak atau alasan (Eschols & Shadily, 2003). Dengan kata lain pengertian motivasi adalah segala sesuatu yang menjadi pendorong seseorang untuk memenuhi kebutuhan. Dikutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

Terdapat beberapa pendapat para ahli mengenai motivasi, Abraham Maslow (1943) dalam Dewi (2020) mengemukakan bahwa motivasi adalah sesuatu yang bersifat konstan (tetap), tidak pernah berakhir, berfluktuasi dan bersifat kompleks, dan hal itu sebagian besar merupakan karakteristik universal pada setiap kegiatan organisme. Sutrisno (2010) dalam Kartini dan Sopian (2020) juga mengungkapkan bahwa motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Menurut Luthans (2006) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Berdasarkan definisi menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah sebuah dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang yang bersifat konstan (tetap), tidak pernah berakhir, berfluktuasi dan bersifat kompleks untuk

melakukan suatu aktivitas atau tindakan guna mencapai tujuan tertentu. Sedangkan motivasi kerja merupakan dorongan dalam diri individu untuk melakukan suatu pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya atas tujuan yang hendak dicapai.

Pendapat David McClelland dalam Dewi (2020) dalam teori motivasinya mengemukakan bahwa “produktivitas seseorang sangat ditentukan oleh virus mental yang ada pada dirinya”. Virus mental adalah kondisi jiwa yang mendorong seseorang untuk mampu mencapai prestasinya secara maksimal. Virus mental yang dimaksud terdiri dari 3 (tiga) dorongan kebutuhan, yaitu: *Need of achievement atau n Ach* (kebutuhan untuk berprestasi), *Need of affiliation atau n Aff* (kebutuhan untuk memperluas pergaulan), *Need of power atau n Pow* (kebutuhan untuk menguasai sesuatu). Berdasarkan pada beberapa pendapat di atas penulis memahami bahwa motivasi merupakan suatu kondisi yang mampu menggerakkan manusia dan menimbulkan dorongan untuk melakukan suatu aktivitas dalam bentuk usaha yang kuat atau lemahnya motivasi kerja seorang pekerja dapat menentukan tinggi rendahnya prestasinya.

2.4.2 Teori Motivasi

Berikut merupakan teori motivasi menurut para ahli:

1. Teori Motivasi Menurut Maslow

Menurut Abraham Maslow dalam Dewi (2020), manusia akan berusaha memenuhi kebutuhan paling dasar terlebih dahulu, jika hal tersebut sudah terpenuhi maka akan termotivasi memenuhi kebutuhan dengan tingkatan yang lebih tinggi.

Terdapat lima tingkatan kebutuhan atau lima hierarki (*hierarchy of needs*) menurutnya:

- a. *Physiological Needs* (Kebutuhan Fisiologis), yakni kebutuhan manusia paling dasar atau primer yang digunakan untuk bertahan hidup makanan, minuman, pakaian, tempat tinggal.
- b. *Safety/Security Needs* (Kebutuhan Keamanan), yakni kebutuhan akan rasa aman dari kekerasan fisik maupun psikis, aman dari ancaman, ketakutan, kecemasan dan sebagainya.
- c. *Social Needs* (Kebutuhan Sosial), yakni kebutuhan untuk dicintai dan mencintai, memiliki dan dimiliki, mendapatkan kasih sayang yang mampu menjadikan seseorang menjadi lebih percaya diri dan memiliki pribadi yang lebih kuat.
- d. *Esteem Needs* (Kebutuhan Penghargaan), yakni kebutuhan manusia untuk dihargai yang berkaitan dengan keinginan manusia untuk diakui keberadaannya, sehingga manusia ingin meraih prestasi dan gengsi.
- e. *Self-actualization Needs* (Kebutuhan Aktualisasi Diri), yakni kebutuhan di tingkat pucak dalam hirarki pemenuhan kebutuhan manusia, kebutuhan ini akan dipenuhi saat empat kebutuhan sebelumnya terpenuhi.

Maslow mengemukakan bahwa pemuasan berbagai kebutuhan tersebut didorong oleh dua motivasi, yaitu motivasi kekurangan (*deficiency motivation*) dan motivasi perkembangan (*growth motivation*). Motivasi kekurangan adalah dorongan dalam diri manusia untuk mengatasi masalah ketegangan dalam dirinya karena berbagai

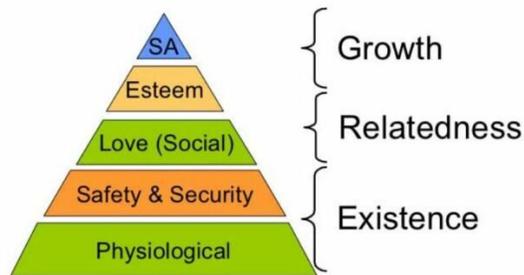
kekurangan yang ia miliki. Sedangkan motivasi perkembangan adalah dorongan yang didasarkan pada kapasitas pada diri manusia untuk tumbuh dan berkembang, kapasitas ini merupakan bawaan dari setiap manusia.

2. Teori ERG

Teori ini dikembangkan oleh Clayton Paul Alderfer yang dikutip dalam Dewi (2020), yang menguraikan bahwa terdapat tiga kebutuhan manusia yang mendorong seseorang untuk bertindak. Kebutuhan tersebut adalah: kebutuhan akan eksistensi (*Existence*), kebutuhan untuk berhubungan dan berinteraksi antar manusia dengan manusia lain (*Relatedness*), dan kebutuhan seseorang untuk berkembang (*Growth*).

Teori motivasi ERG ini merupakan bentuk sederhana dari Teori Kebutuhan Maslow. Alderfer juga menggunakan lima hierarki yang berbentuk piramida layaknya Teori Kebutuhan Maslow, namun Teori ERG Alderfer meringkasnya menjadi tiga kategori. Kebutuhan manusia pada tingkat psikologis dan keamanan dikategorikan pada tingkatan *Existence (E)*, kebutuhan manusia pada tingkat sosial dimasukkan pada tingkatan *Relatedness (R)*, aktualisasi diri termasuk pada tingkatan *Growth (G)*, sementara kebutuhan pada tingkat *esteem need* berada diantara kebutuhan untuk berhubungan dan berkembang.

Alderfer's ERG Theory



Gambar 2.1 Teori ERG Alderfer's

Sumber: <https://salamadian.com>

3. Teori Motivasi Menurut Frederich Herzberg (Teori Dua Faktor)

Teori ini menyebutkan bahwa dalam melakukan pekerjaan, motivasi seorang pegawai dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu:

- a. Faktor Motivator (*Motivator Factors*), yakni faktor-faktor yang bersumber dari dalam diri seseorang atau bersifat intrinsik yang mendorong seseorang untuk berprestasi atau bekerja lebih baik. Faktor ini meliputi prestasi, pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan bertumbuh, kemajuan dalam berkarir, dan pengakuan dari orang lain.
- b. Faktor Hygiene (*Hygiene Factors*), yakni faktor yang menjadikan adanya perasaan tidak puas dalam diri seseorang. Faktor ini berasal dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku dalam kehidupan seseorang atau bersifat ekstrinsik. Faktor ini antara lain status seseorang di tempat bekerja, hubungan seorang pekerja dengan atasan, hubungan dengan rekan sejawat,

imbalan dari hasil kerja yang layak, aturan yang terdapat dalam organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, dan keadaan dari pekerjaan yang menjadi tugas seseorang.

Terdapat dua tahap dalam memotivasi seseorang atau pegawai dalam perusahaan yaitu: (1) adanya upaya agar tidak timbul perasaan tidak puas pada pegawai, sehingga faktor *hygiene* telah terpenuhi, (2) memberikan stimulus dorongan serta kepuasan kepada pegawai dengan cara memberikan pegawai ruang untuk menikmati faktor-faktor yang membentuk motivasi pada pegawai.

4. Teori Motivasi Menurut Douglas McGregor (Teori X dan Teori Y)

Teori ini mengemukakan strategi kepemimpinan efektif dengan menggunakan konsep manajemen partisipasi. Teori ini populer dengan nama teori X dan teori Y karena dalam konsepnya menggunakan dua asumsi yang didasarkan pada sifat dasar manusia.

a. Teori X terkait dengan asumsi *traditional management*, yaitu pemimpin lebih menyukai gaya otoriter dalam kepemimpinannya, sementara pegawai pada tipe ini adalah pegawai yang selalu menunggu perintah pimpinan dalam bekerja. Teori X cenderung banyak memiliki asumsi negatif yaitu:

- 1) Para pekerja akan menghindari dari tanggung jawabnya karena ada kecenderungan tidak menyukai pekerjaannya.
- 2) Para pekerja harus selalu diawasi dan diberikan peringatan akan adanya sanksi.

- 3) Para pekerja diasumsikan sebagai seorang yang oportunis yang akan mengutamakan kepentingan dan kesenangan pribadi.
- b. Teori Y terkait dengan asumsi *modern management*, yaitu pemimpin lebih menyukai gaya demokratik dalam kepemimpinannya, sedangkan pegawai tipe ini adalah pegawai yang memiliki kesadaran akan tanggung jawab pekerjaannya, sehingga mereka akan bekerja tanpa menunggu perintah dan tanpa perlu pengawasan yang ketat. Teori Y cenderung banyak memiliki asumsi positif yaitu:
- 1) Pegawai akan bekerja secara alami, mampu menentukan waktu untuk bekerja, dan waktu untuk bersantai.
 - 2) Pegawai memiliki sikap bertanggung jawab
 - 3) Pegawai mampu membuat keputusan yang inovatif.

2.4.3 Tujuan Motivasi

Berikut adalah tujuan dari pemberian motivasi menurut Hasibuan (2010), antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai.
2. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai.
3. Mempertahankan kestabilan pegawai perusahaan.
4. Meningkatkan kedisiplinan pegawai.
5. Mengefektifkan pengadaan pegawai.
6. Meningkatkan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi pegawai.

8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan pegawai.
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugastugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

2.4.4 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Motivasi

Fredick Herzberg, *et al* dalam Moningka (2014) mengemukakan faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja yaitu:

1. *Motivator Factors (Satisfiers Factors)*, yakni faktor yang mendorong semangat guna mencapai kinerja yang lebih tinggi. Jadi pemuasan terhadap kebutuhan tingkat tinggi (faktor motivasi) lebih memungkinkan seseorang untuk berforma tinggi daripada pemuasan kebutuhan lebih rendah (*hygienis*) (Moningka, 2014). Faktor-faktor motivasi tersebut meliputi:

- a. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan itu sendiri menurut Herzberg merupakan faktor motivasi bagi pegawai untuk berforma tinggi. Pekerjaan atau tugas yang memberikan perasaan telah mencapai sesuatu, tugas itu cukup menarik, tugas yang memberikan tantangan bagi pegawai, merupakan faktor motivasi, karena keberadaannya sangat menentukan bagi motivasi untuk berforma tinggi.

- b. Peluang untuk maju (*advance*)

Peluang untuk maju (*advance*) merupakan pengembangan potensi diri seseorang pegawai dalam melakukan pekerjaan (Saydam, 2006). Setiap pegawai tentunya menghendaki adanya kemajuan atau perubahan dalam pekerjaannya yang tidak

hanya dalam hal jenis pekerjaan yang berbeda atau bervariasi, tetapi juga posisi yang lebih baik.

c. Pengakuan/penghargaan (*Recognition*)

Seperti dikemukakan oleh Maslow, bahwa setiap manusia mempunyai kebutuhan *sense of belonging* (rasa ingin dihargai). Pengakuan terhadap prestasi merupakan alat motivasi yang cukup ampuh, bahkan bisa melebihi kepuasan yang bersumber dari pemberian kompensasi.

d. Keberhasilan (*achievement*)

Pencapaian prestasi atau keberhasilan (*achievement*) dalam melakukan suatu pekerjaan akan menggerakkan yang bersangkutan untuk melakukan tugas-tugas berikutnya (Saydam, 2006). Dengan demikian prestasi yang dicapai dalam pekerjaan akan menimbulkan sikap positif, yang selalu ingin melakukan pekerjaan dengan penuh tantangan. Seseorang yang memiliki keinginan berprestasi sebagai suatu kebutuhan dapat mendorongnya untuk mencapai sasaran.

e. Tanggung Jawab

Menurut Flippo (2006), bahwa tanggung jawab adalah merupakan kewajiban seseorang untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang ditugaskan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pengarahan yang diterima. Tanggung jawab bukan saja atas pekerjaan yang baik, tetapi juga tanggung jawab berupa kepercayaan yang diberikan sebagai orang yang mempunyai potensi.

Menurut Herzberg, faktor higienis tidak secara langsung meningkatkan kinerja karyawan, tetapi dianggap tidak memuaskan dalam berbagai hal, seperti upah yang tidak memadai atau kondisi kerja yang tidak menyenangkan. Dalam kasus ini, faktor-faktor ini dapat menjadi sumber ketidakpuasan yang potensial.

2. *Hygiene Factors (Dissatisfiers Factors)*

Menurut Herzberg faktor *hygiene* tidak secara langsung meningkatkan kinerja karyawan, tetapi dianggap tidak memuaskan dalam berbagai hal, seperti upah yang tidak memadai atau kondisi kerja yang tidak menyenangkan. Dalam kasus ini, faktor-faktor ini dapat menjadi sumber ketidakpuasan yang potensial. Faktor-faktor tersebut diantaranya:

a. Gaji (*Salary*)

Bagi pegawai, gaji merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Gaji selain berfungsi memenuhi kebutuhan pokok bagi setiap pegawai juga dimaksudkan untuk menjadi daya dorong bagi pegawai agar dapat bekerja dengan penuh semangat.

b. Supervisi

Supervisi yang efektif akan membantu peningkatan produktivitas pekerja melalui penyelenggaraan kerja yang baik, pemberian petunjuk petunjuk yang nyata sesuai standar kerja, dan perlengkapan pembekalan yang memadai serta dukungan-dukungan lainnya. Supervisor mengoordinasikan sistem kerjanya itu dalam tiga hal penting yaitu: melakukan dengan memberi petunjuk/pengarahan,

memantau proses pelaksanaan pekerjaan, dan menilai hasil dari sistem kerja yang diikuti dengan melakukan umpan balik (*feedback*).

c. Kebijakan dan Administrasi

Keterpaduan antara pimpinan dan bawahan sebagai suatu keutuhan atau totalitas sistem merupakan faktor yang sangat penting untuk menjamin keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

d. Hubungan Kerja

Untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, haruslah didukung oleh suasana kerja atau hubungan kerja yang harmonis yaitu terciptanya hubungan yang akrab, penuh kekeluargaan dan saling mendukung baik itu hubungan antara sesama pegawai atau antara pegawai dengan atasan. Manusia sebagai makhluk sosial akan selalu membutuhkan hubungan dengan orang lain, baik itu ditempat kerja maupun diluar lingkungan kerja.

e. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang nyaman, aman dan tenang serta didukung oleh peralatan yang memadai tentu akan membuat pegawai betah untuk bekerja.

2.4.5 Prinsip Motivasi

Menurut Afandi (2018) terdapat beberapa prinsip untuk memotivasi kerja pegawai yang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

2. Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

3. Prinsip Mengakui Andil Bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

4. Prinsip Memberi Perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai atau pegawai sehingga dapat memotivasi para pegawai bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh pemimpin.

2.4.6 Indikator Motivasi

Menurut teori Herzberg dalam Dewi (2020), terdapat faktor yang berperan sebagai *satisfiers* atau *motivators* yang dapat dijadikan sebagai indikator motivasi kerja yang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. *Physiological Needs* (Kebutuhan Fisiologis)

Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan manusia paling dasar atau dapat dikatakan kebutuhan primer. Kebutuhan dasar manusia berupa makanan, minuman,

pakaian, tempat tinggal dan kebutuhan dasar lainnya yang digunakan untuk bertahan hidup.

2. *Safety/Security Needs* (Kebutuhan Keamanan)

Kebutuhan keamanan merupakan kebutuhan manusia akan rasa aman, aman dari kekerasan fisik maupun psikis. Kebutuhan keamanan meliputi rasa aman dari ancaman, tindakan kriminal, perang, terorisme, penyakit, ketakutan, kecemasan, kerusuhan, bencana alam, dan sebagainya.

3. *Social Needs* (Kebutuhan Sosial)

Kebutuhan sosial merupakan kebutuhan untuk mendapatkan kasih sayang, kebutuhan mencintai dan dicintai karena manusia adalah makhluk sosial. Kebutuhan ini mencakup cinta, rasa kasih dan sayang, rasa untuk memiliki dan dimiliki, yang dapat diperoleh dari hubungan antar teman, sahabat, keluarga, dan pasangan. Pemenuhan kebutuhan ini mampu membesarkan jiwa seseorang, menjadikan manusia lebih percaya diri, dan mampu menjadikan seseorang menjadi pribadi yang lebih kuat.

4. *Esteem Needs* (Kebutuhan Penghargaan)

Kebutuhan penghargaan merupakan kebutuhan manusia untuk dihargai. Kebutuhan ini berkaitan dengan keinginan manusia untuk diakui keberadaannya, sehingga manusia ingin meraih prestasi dan gengsi. Bentuk pemenuhan kebutuhan ini terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal yang meliputi harga diri, otonomi, kompetensi, kemandirian, kebebasan, penguasaan dan prestasi. Sedangkan faktor eksternal meliputi status, martabat, pengakuan, perhatian, reputasi, apresiasi.

5. *Self-actualization Needs* (Kebutuhan Aktualisasi Diri)

Kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan di tingkat pucak dalam hirarki pemenuhan kebutuhan manusia, kebutuhan ini akan dipenuhi saat empat kebutuhan sebelumnya terpenuhi. Pada kebutuhan ini manusia akan mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya, kebutuhan meningkatkan kemampuan diri, kebutuhan untuk memperbaiki diri dari waktu ke waktu dan dengan kemampuannya menjadi dirinya sendiri.

2.5 **Beban Kerja**

2.5.1 **Pengertian Beban Kerja**

Menurut Utomo (2008) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Koesomowidjojo (2017) dan Argiarini (2020) dalam Pangabean *et al.*, (2024), mendefinisikan beban kerja sebagai kumpulan pekerjaan bahwa karyawan harus menyelesaikan dalam masa. Jika kemampuan karyawan melebihi pekerjaan tuntutan, itu akan menyebabkan perasaan bosan. Di atas di sisi lain, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan yang diberikan, ini akan menyebabkan kelelahan yang lebih besar.

Beban kerja merupakan tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga kerja atau karyawan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja (Munandar, 2011). Lebih lanjut dapat disimpulkan 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 alas untuk menyempurnakan aparatur baik di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia.

2.5.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Beban Kerja

Beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu yang semuanya berhubungan dengan indikatornya. Faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja menurut Soleman (2011) adalah sebagai berikut:

1. Faktor internal: faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatik (jenis kelamin, umur, status gizi, kondisi kesehatan dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan sebagainya).
2. Faktor eksternal: beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti tugas (*task*), organisasi kerja, dan lingkungan kerja.

2.5.3 Pengukuran Beban Kerja

Hart dan Steveldan (1981) menyampaikan bahwa dalam pengukuran beban kerja, terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan. Salah satu metode untuk mengukur beban kerja adalah *National Aeronautics dan Space Administration Task Index* (NASA-

TLX) yaitu pengukuran subyektif yang bersifat (*multidimensional scaling*) yang relatif membutuhkan waktu dalam aplikasinya. Dalam NASA TLX terdapat enam dimensi ukuran beban kerja, yaitu:

1. *Mental Demand* (kebutuhan mental)

Merupakan kontributor utama dalam peningkatan jumlah beban kerja karena berhubungan langsung dengan beban kerja keseluruhan (*Overall Workload*), *task difficulty*, *frustration*, dan *stress*. Misalnya berpikir, mengambil keputusan, menghitung, mengingat, mencari, dll.

2. *Physical Demand* (kebutuhan fisik)

Faktor ini digunakan sebagai komponen beban kerja yang paling utama, yaitu banyaknya jumlah atau kuantitas aktivitas fisik yang dibutuhkan misalnya, mendorong, menarik, memutar, mengendalikan, mengaktifkan, dll.

3. *Temporal Demand* (kebutuhan waktu)

Termasuk faktor utama pada suatu beban kerja yaitu jumlah tekanan yang dirasakan pada saat mengerjakan suatu tugas yang diminta.

4. *Performance* (kinerja)

Berhasil atau gagal, pada saat mempertimbangkan kebutuhan tugas sebagai prioritas yang berhubungan langsung dengan beban kerja untuk mencapai tujuan pekerjaan yang telah ditetapkan dalam eksperimen.

5. *Effort* (tingkat usaha)

Tingkat kekuatan mental dan fisik yang dikeluarkan untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan.

6. *Frustration Level* (tingkat frustrasi)

Tingkat rasa tidak aman, putus asa, tersinggung, stres, dan terganggu dibanding dengan perasaan aman, puas, cocok, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan selama mengerjakan pekerjaan tersebut.

Menurut Nursalam (2014), terdapat tiga cara yang bisa digunakan untuk menghitung beban kinerja, yaitu:

1. *Work Sampling*

Work sampling merupakan kegiatan pengukuran beban kerja melalui pengamatan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan. *Work sampling* adalah metode yang dapat digunakan untuk mengukur waktu, kegiatan langsung, waktu yang sia-sia yang berhubungan dengan operasi perusahaan.

2. *Daily Log*

Daily log atau pencatatan kegiatan sendiri merupakan bentuk pencatatan yang dilakukan oleh staf yang bersangkutan. Penggunaan metode ini sangat bergantung kepada kejujuran dan kerja sama dari staf yang menjadi sampel penelitian.

3. *Time dan Motion Study*

Time dan motion study ialah penelitian gerakan dan waktu yang diperlukan dalam rangka pekerjaan terkait dengan efisiensi tenaga. Dalam metode ini, pengukuran

kerja dilakukan melalui observasi dan membuat catatan mengenai tiap catatan pekerjaan, waktu yang dibutuhkan untuk melakukan tiap tahap pekerjaan tersebut, dan kecepatan kerja. Metode *time dan motion study* cocok diterapkan pada organisasi dengan ukuran aktivitas dan staf yang relatif sedikit.

2.5.4 Indikator Beban Kerja

Menurut Putra dan Hubeis (2012) indikator dari beban kerja adalah: target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standar pekerjaan. Dari indikator-indikator tersebut maka dapat disimpulkan jika beban kerja terjadi karena adanya ingin menyelesaikan pekerjaan agar target bisa segera dicapai. Beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam mengakses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu dapat menyelesaikan tugas tersebut pada tingkatan tertentu. Apabila keterbatasan dimiliki individu tersebut menghambat/menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang diharapkan, berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja (*performance failures*).

Menurut Koesmowidjojo (2017) terdapat beberapa indikator beban kerja antara lain sebagai berikut:

1. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan adalah bagaimana seorang pegawai memahami pekerjaan tersebut dengan baik, misalnya pegawai divisi produksi tentu akan berhubungan

dengan mesin produksi. Sejauh mana pemahaman dan kemampuan pegawai dalam menguasai penggunaan mesin-mesin produksi untuk mencapai target produksi yang telah ditetapkan.

2. Penggunaan waktu kerja

Waktu kerja sesuai SOP tentu akan meminimalisir beban kinerja pegawai, ketika suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP maka penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada pegawai cenderung sangat padat atau berlebihan. Misalnya, suatu perusahaan konveksi memberikan target kepada pegawai untuk menyelesaikan 40 potong pakaian dalam sehari, sedangkan kemampuan rata-rata pegawai hanya 25 potong per hari. Pada awalnya pegawai tidak masalah melakukannya, tetapi lama-kelamaan akan keberatan karena membutuhkan energi baik fisik maupun psikis dari pada perusahaan konveksi yang memberikan pekerjaan sesuai kemampuan fisik rata-rata pegawai pada umumnya.

3. Target yang harus dicapai

Target kerja yang ditentukan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan memengaruhi beban kerja yang diterima oleh pegawai. Semakin sedikit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh pegawai.

2.6 Komunikasi

2.6.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak sebagai pengirim kepada pihak lain sebagai penerima untuk memahami sehingga memiliki peluang untuk memberikan tanggapan kepada pengirim (Ibrahim *et al.*, 2022). Menurut Dewi (2007), komunikasi adalah suatu pertukaran, proses simbolik yang menghendaki orang-orang agar mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antar sesama manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi juga dapat berarti hubungan atau kontak, serta perhubungan yang melibatkan komunikan dan komunikator yang bergantian memberikan informasi. Komunikasi sebagai proses menunjukkan bahwa pada dasarnya ada peran yang dimainkan, ada yang sebagai pengirim pesan dan ada yang sebagai penerima pesan. Penegasan komunikasi sebagai proses juga terlihat dari unsur-unsur proses komunikasi itu sendiri terdiri dari pengirim pesan, pesan, *encoding*, saluran, penerima, *decoding*, umpan balik, gangguan, dan konteks (Nuzuli, 2023).

Menurut Daryanto dan Abdullah (2013), komunikasi ialah proses penghantaran, penerimaan dan pertukaran informasi, pendapat atau ide melalui tulisan, percakapan atau imaji visual atau mana-mana kombinasi ketiga-tiga unsur tersebut agar bahan yang dikomunikasikan difahami dengan jelas oleh mereka yang terlibat dalam komunikasi

itu. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah sebuah aktivitas pengiriman atau penerimaan suatu informasi dari satu pihak kepada pihak lain melalui sebuah media agar informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh pihak yang terlibat didalamnya.

2.6.2 Unsur-Unsur dalam Komunikasi

Menurut Shimp (2003) komponen atau unsur-unsur yang terkandung dalam komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Sumber (*source*)

Sumber adalah orang atau kelompok orang yang memiliki pemikiran atau ide untuk disampaikan kepada orang atau kelompok orang yang lain.

2. Penerjemahan (*encoding*)

Penerjemahan adalah suatu proses menerjemahkan pemikiran ke dalam bentuk-bentuk simbolis. Sumber memilih tanda-tanda spesifik dari berbagai kata, struktur kalimat, symbol, dan unsur-unsur nonverbal yang amat luas pilihannya untuk menerjemahkan sebuah pesan sehingga dapat dikomunikasikan dengan efektif kepada khalayak sasaran.

3. Pesan (*message*)

Pesan adalah suatu ekspresi simbolis dari pemikiran si pengirim pesan (isi atau maksud yang ingin disampaikan). Pesan bisa berupa verbal (bahasa lisan dan bahasa tulisan), maupun nonverbal (*gesture* atau gerak gerik, *posture* atau sikap, *facial*

expression atau ekspresi muka, pakaian yang bersifat simbolik, gambar atau foto, dan lain-lain).

4. Saluran (*message channel*)

Saluran adalah media yang digunakan pengirim (*source*) untuk menyampaikan pesannya kepada penerima atau sasaran.

5. Penerima atau komunikate (*receiver*)

Penerima adalah orang atau kelompok orang yang dengan mereka pihak pengirim berusaha untuk menyampaikan pesannya.

6. Interpretasi (*decoding*)

Interpretasi adalah proses pemaknaan pesan oleh *receiver*.

7. Gangguan (*noise*)

Gangguan merupakan stimulus-stimulus eksternal yang mengganggu penerimaan pesan dalam bentuk yang orisinil. Gangguan ini dapat saja terjadi pada tahap manapun dalam proses komunikasi. Pada dasarnya, gangguan komunikasi dapat dibedakan menjadi tujuh macam yaitu:

- a. Gangguan teknis; terjadi jika saluran yang digunakan dalam komunikasi mengalami gangguan.
- b. Gangguan semantik; terjadi karena adanya kesalahan bahasa yang digunakan (misalnya salah persepsi terhadap simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi karena perbedaan latar belakang budaya).
- c. Gangguan psikologis; terjadi karena adanya persoalan dalam diri individu.
- d. Gangguan fisik atau organik; disebabkan oleh kondisi geografis.

- e. Gangguan status; terjadi karena adanya jarak sosial di antara peserta komunikasi.
 - f. Gangguan kerangka berpikir; disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dengan komunikan terhadap pesan.
 - g. Gangguan budaya; terjadi karena adanya perbedaan norma, kebiasaan, dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.
8. Umpan balik (*feedback*)

Umpan balik adalah tanggapan atau respon *receiver* terhadap pesan *source*.

2.6.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi

Menurut Hasan (2016) bentuk-bentuk komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal merupakan komunikasi intra pribadi yang artinya komunikasi yang dilakukan kepada diri sendiri. Proses komunikasi ini terjadi dimulai dari kegiatan menerima pesan/informasi, mengolah dan menyimpan, juga menghasilkan kembali. Contoh kegiatan yang dilakukan pada komunikasi interpersonal adalah berdoa, bersyukur, tafakkur, berimajinasi secara kreatif, dan lain sebagainya.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar pribadi. Komunikasi ini juga dapat diartikan sebagai proses pertukaran makna dari orang yang saling berkomunikasi antara satu individu dengan individu lainnya. Suatu komunikasi interpersonal dapat terjadi apabila memenuhi kriteria berikut:

- b. Melibatkan perilaku verbal dan nonverbal
- c. Adanya umpan balik pribadi
- d. Terjadi hubungan/interaksi yang berkesinambungan
- e. Bersifat saling persuasif

3. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok dapat diartikan sebagai tatap muka dari tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud dan tujuan yang dikehendaki. Seperti berbagi informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah. Komunikasi kelompok merupakan komunikasi yang dilakukannya oleh beberapa orang lain atau sekelompok orang.

4. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia yang terjadi dalam hubungan organisasi. Komunikasi organisasi merupakan proses komunikasi yang berlangsung secara formal maupun nonformal dalam sebuah sistem yang disebut organisasi. Komunikasi organisasi sering dijadikan sebagai objek studi sendiri karena luasnya ruang lingkup komunikasi tersebut. Pada umumnya komunikasi organisasi membahas tentang struktur dan fungsi organisasi, hubungan antarmanusia, komunikasi dan proses pengorganisasian, serta budaya organisasi.

5. Komunikasi Massa

Komunikasi massa merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan saluran (media) dalam menghubungkan komunikator dan komunikan secara massal, berjumlah banyak, bertempat tinggal yang jauh, sangat heterogen, dan menimbulkan

efek tertentu. Jadi, Komunikasi massa sebagai pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang. Ciri-ciri komunikasi massa adalah sebagai berikut:

- a. Komunikator biasanya suatu lembaga media massa
- b. Hubungan antara komunikator dan pemirsa bukan bersifat pribadi
- c. Menggunakan media massa
- d. Mediumnya dapat digunakan oleh orang banyak
- e. Komunikan adalah massa, yang bersifat heterogen.
- f. Penyebaran pesan serentak pada saat yang bersamaan
- g. Umpan balik bersifat tidak langsung
- h. Pesan yang disebarkan cenderung tidak langsung berpengaruh terhadap massa.

Dari ciri-ciri tersebut komunikasi massa dapat diartikan sebagai komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah besar khalayak yang tersebar, heterogen, melalui media cetak atau elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat. Sedangkan komunikasi yang dilakukan melalui penggunaan media lain selain media massa disebut komunikasi medio. Komunikasi medio biasanya menggunakan media surat, telepon, pamflet, poster, brosur, spanduk, dan sebagainya.

2.6.4 Jenis-Jenis Komunikasi

Menurut Hasan (2016) jenis-jenis komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi berdasarkan penyampaian

Pada umumnya setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain karena manusia tidak hanya makhluk individu tetapi juga makhluk sosial yang selalu mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun tidak semua orang terampil berkomunikasi, oleh sebab itu dibutuhkan beberapa cara dalam menyampaikan informasi. Berdasarkan cara penyampaian informasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

a. Komunikasi verbal (lisan)

- 1) Yang terjadi secara langsung serta tidak dibatasi oleh jarak, dimana kedua belah pihak dapat bertatap muka. Contohnya dialog dua orang
- 2) Yang terjadi secara tidak langsung akibat dibatasi oleh jarak. contohnya komunikasi lewat telepon.

b. Komunikasi nonverbal (tertulis)

- 1) Naskah, yang biasanya digunakan untuk menyampaikan kabar yang bersifat kompleks.
- 2) Gambar dan foto akibat tidak bisa dilukiskan dengan kata-kata atau kalimat.

2. Komunikasi berdasarkan perilaku komunikasi

Berdasarkan perilaku, komunikasi dapat dibedakan menjadi:

- a. Komunikasi formal, yaitu komunikasi yang terjadi diantara organisasi atau perusahaan yang tata caranya sudah diatur dalam struktur organisasinya. Contohnya seminar.

- b. Komunikasi informal, yaitu komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi atau perusahaan yang tidak ditentukan dalam struktur organisasi serta tidak mendapat kesaksian resmi yang mungkin tidak berpengaruh kepada kepentingan organisasi atau perusahaan. Contohnya kabar burung, desas desus, dan sebagainya.
 - c. Komunikasi nonformal, yaitu komunikasi yang terjadi antara komunikasi yang bersifat formal dan informal, yaitu komunikasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan tersebut. Contohnya rapat mengenai ulang tahun perusahaan.
3. Komunikasi berdasarkan kelangsungannya
- Berdasarkan kelangsungannya, komunikasi dapat dibedakan menjadi:
- a. Komunikasi langsung, yaitu proses komunikasi dilakukan secara langsung tanpa bantuan perantara orang ketiga ataupun media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh adanya jarak.
 - b. Komunikasi tidak langsung, yaitu proses komunikasinya dilaksanakan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat - alat media komunikasi.
4. Komunikasi berdasarkan maksud komunikasi
- Berdasarkan maksud komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut:
- a. Berpidato
 - b. Memberi ceramah
 - c. Wawancara
 - d. Memberi perintah alias tugas

Dengan demikian jelas bahwa inisiatif komunikator menjadi hal penentu, demikian pula kemampuan komunikator yang memegang peranan kesuksesan proses komunikasinya.

5. Komunikasi berdasarkan ruang lingkup

Berdasarkan ruang lingkungannya, komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Komunikasi Internal

Komunikasi internal dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) macam, yaitu:

- 1) Komunikasi vertikal yang terjadi di dalam bentuk komunikasi dari pemimpin kepada anggota, seperti perintah, teguran, pujian, dan sebagainya.
- 2) Komunikasi horizontal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan diantara orang-orang yang memiliki kedudukan sejajar.
- 3) Komunikasi diagonal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan diantara orang-orang yang memiliki kedudukan berbeda pada posisi tidak sejajar vertikal.

b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi yang terjadi antara organisasi atau perusahaan dengan pihak masyarakat yang ada diluar organisasi atau perusahaan tersebut. Komunikasi eksternal dimaksudkan untuk memperoleh pengertian, kepercayaan, bantuan masyarakat. Komunikasi dengan pihak luar bisa berbentuk:

- 1) Kerjasama
- 2) Eksposisi, pameran, promosi, dan sebagainya.

- 3) Konperensi pers.
- 4) Siaran televisi, radio dan sebagainya.
- 5) Bakti sosial.

6. Komunikasi berdasarkan jumlah yang berkomunikasi

Komunikasi berdasarkan Jumlah yang berkomunikasi dapat dibedakan menjadi:

- a. Komunikasi perseorangan, yaitu komunikasi yang terjadi dengan cara perseorangan atau individu antara pribadi dengan pribadi mengenai persoalan yang bersifat pribadi juga.
- b. Komunikasi kelompok, yaitu komunikasi yang terjadi pada kelompok mengenai persoalan-persoalan yang menyangkut kepentingan kelompok. Perbedaannya dengan komunikasi perseorangan yaitu komunikasi ini lebih terbuka dibandingkan dengan komunikasi perseorangan.

7. Komunikasi berdasarkan peranan individu

Dalam komunikasi ini, peranan individu sangat memengaruhi kesuksesan proses komunikasinya. Berikut beberapa macam komunikasi berdasarkan peranan individu, diantaranya:

- a. Komunikasi antar individu dengan individu yang lain. Komunikasi ini terjadi secara nonformal maupun informal, individu bertindak sebagai memengaruhi individu yang lain.
- b. Komunikasi antar individu dengan lingkungan yang lebih luas. Komunikasi ini terjadi karena individu yang dimaksud memiliki kemampuan yang tinggi untuk mengadakan hubungan dengan lingkungan yang lebih luas.

- c. Komunikasi antar individu dengan dua kelompok atau lebih. Pada komunikasi ini individu berperan sebagai perantara antara dua kelompok atau lebih, sehingga dituntut kemampuan yang prima untuk menjadi penyelarar yang harmonis.

8. Komunikasi berdasarkan jaringan kerja

Didalam suatu organisasi atau perusahaan, komunikasi akan terlaksana berdasarkan sistem yang ditetapkan dalam jaringan kerja. Komunikasi berdasarkan jaringan kerja ini dapat dibedakan menjadi:

- a. Komunikasi jaringan kerja rantai, yaitu komunikasi terjadi menurut saluran hirarki organisasi dengan jaringan komando sehingga mengikuti pola komunikasi formal.
- b. Komunikasi jaringan kerja lingkaran, yaitu komunikasi terjadi melalui saluran komunikasi yang berbentuk seperti pola lingkaran.
- c. Komunikasi jaringan bintang, yaitu komunikasi terjadi melalui satu sentral dan saluran yang dilewati lebih pendek.

9. Komunikasi berdasarkan ajaran informasi

Komunikasi berdasarkan ajaran informasi dapat dibedakan menjadi:

- a. Komunikasi satu arah, yaitu komunikasi yang berjalan satu pihak saja (*one way Communication*).
- b. Komunikasi dua arah, yaitu komunikasi yang bersifat timbal balik (*two ways communication*).
- c. Komunikasi ke atas, yaitu komunikasi yang terjadi dari bawahan terhadap atasan.

- d. Komunikasi ke bawah, yaitu komunikasi yang terjadi dari atasan terhadap bawahan.
- e. Komunikasi kesamping, yaitu komunikasi yang terjadi diantara orang yang mempunyai kedudukan sejajar.

2.6.5 Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2016) terdapat beberapa indikator-indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut:

1. Pemahaman

Kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2. Kesenangan

Jika proses komunikasi itu selain menyampaikan informasi dengan sukses, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak. Suasana yang lebih santai dan menyenangkan akan lebih enak dalam berinteraksi dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. dengan adanya suasana seperti itu, maka kesan yang menarik akan muncul.

3. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk memengaruhi sikap apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.

4. Hubungan yang semakin baik

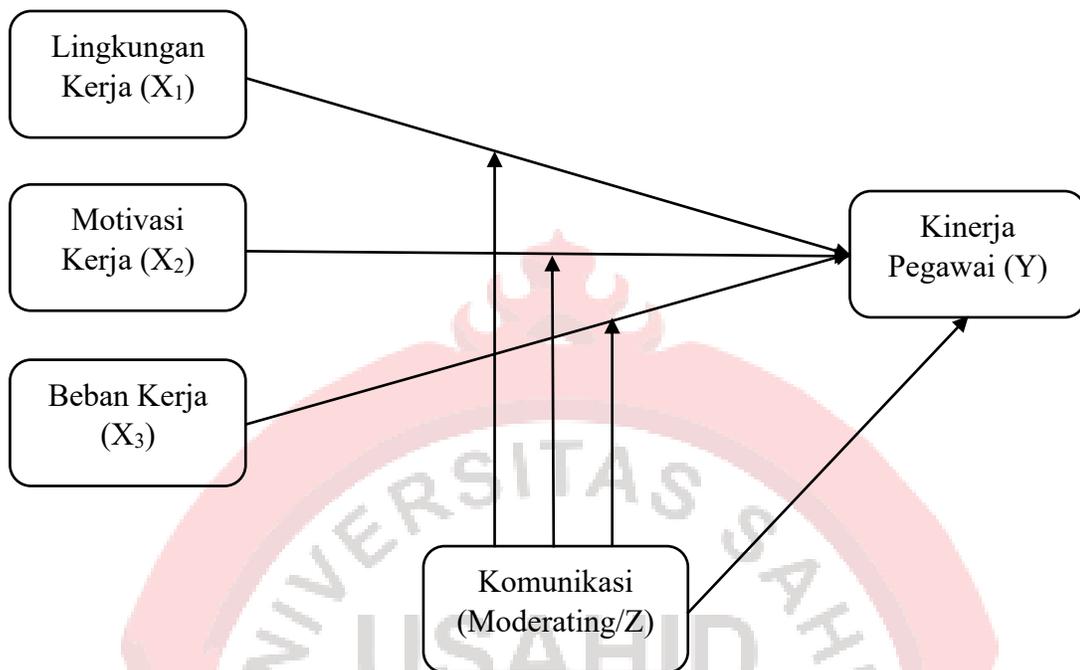
Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali, jika orang memiliki persepsi yang sama, kesamaan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjalin dengan baik.

5. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

2.7 Kerangka Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan kajian pustaka maka dapat dibuat kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

Sumber: Penulis, 2024

2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian di atas sebagai asumsi atau jawaban sementara, maka hipotesis yang terdapat pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

2.8.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta

Wursanto (2009) mendefinisikan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dan segi psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pegawai. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nanda dan Wahyuni (2022) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah *et al.*, (2022) menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Lubuklinggau. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Effendy dan Fitria (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Modern dan Realty Tbk Jakarta.

H1: Variabel Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta.

2.8.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta

Menurut Luthans (2006) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yanuar, Syahputra *et al.*, (2023), Sutrischastini dan Riyanto (2017), Antika (2021), Heryadi dan Sukmalana (2020), dan Mohklas (2015) menyatakan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Adha *et al.*, (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember.

H2: Variabel Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta.

2.8.3 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta

Menurut Utomo (2008) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurhdanayani (2022) dan Kurniawan dan Kusumawardani (2024) menyatakan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fristy (2022), Diana (2022), Pangabea *et al.*, (2024), dan Bani (2022) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

H3: Variabel Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta.

2.8.4 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak sebagai pengirim kepada pihak lain sebagai penerima untuk memahami sehingga memiliki peluang untuk memberikan tanggapan kepada pengirim (Ibrahim *et al.*, 2022). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mohklas (2015) menyatakan motivasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan lebih kuat jika dimoderating dengan variabel komunikasi.

H4: Variabel Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta.

2.8.5 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan dimoderasi oleh Komunikasi Pada DISNAKER Kota Surakarta

Wursanto (2009) mendefinisikan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dan segi psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Firjatullah *et al.*, (2023) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.

H5: Variabel Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta dengan dimoderasi variabel komunikasi.

2.8.6 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan dimoderasi oleh Komunikasi Pada DISNAKER Kota Surakarta

Menurut Luthans (2006) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mohklas (2015) menyatakan motivasi berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan lebih kuat jika dimoderating dengan variabel komunikasi.

H6: Variabel Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta dengan dimoderasi variabel komunikasi.

2.8.7 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan dimoderasi oleh Komunikasi Pada DISNAKER Kota Surakarta

Menurut Utomo (2008) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Penelitian yang dilakukan oleh Firjatullah *et al.*, (2023) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.

H7: Variabel Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai DISNAKER Kota Surakarta dengan dimoderasi variabel komunikasi.