

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
MEDAN**

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Sarjana Manajemen Program Strata Satu (S-1) dari mahasiswa.

Nama : Natalia Nadapdap
Npm : 20520122
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA MELALUI *BURNOUT* DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. WAHANA RITEL HONDA MEDAN**

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan diterimanya Skripsi ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik untuk menempuh Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif guna menyelesaikan studi

**Sarjana Manajemen Studi Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen**

Pembimbing Utama



Dr. Ferry Panjaitan, M.Si

Dekan



Dr. E. Hamonangan Siahaan, SE., M.Si

Pembimbing Pendamping



Hanna M. Damari, SE., MM

Ketua Program Studi



Rombod M. Pasaribu, SE., MBA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah salah satu kunci utama dalam meraih kesuksesan sebuah perusahaan, terutama dalam industri ritel yang sangat kompetitif. Persaingan yang ketat dan tuntutan konsumen yang tinggi menjadi faktor dominan, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam mempertahankan pangsa pasar dan keunggulan bersaing. Namun, dalam menghadapi tekanan tersebut, beban kerja yang tinggi dan lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat menyebabkan *burnout*, kondisi stres kronis yang dapat merusak kesejahteraan mental dan kinerja pegawai.

PT Wahanaartha Ritelindo (WARI) merupakan *dealer* resmi sepeda motor Honda, melayani penjualan sepeda motor Honda dan layanan purna jual. Perusahaan ini telah memiliki pengalaman di bisnis sepeda motor lebih dari 45 tahun, selalu memberikan pelayanan prima kepada seluruh konsumennya. Wahana Honda saat ini telah memiliki 34 cabang yang tersebar di Jakarta, Tangerang, Medan, Palembang, Bandung, Yogyakarta, Kupang, Kotamobagu dan Gorontalo. Saat ini *dealer* Wahana Honda tidak hanya melayani penjualan unit, *spare part* dan *service*, tetapi juga menjual aksesoris dan apparel Honda. Dalam menjual sepeda motor Honda kepada para konsumennya, Wahana Honda bersaing dengan *dealer* lain yang menawarkan pelayanan yang prima. Seperti halnya, kebijakan *no tips*, kepastian *point service* dalam layanan BeST (Berikan Service Terbaik) Layanan *BeST Showroom*.

Secara umum istilah kinerja digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan karyawan. Kinerja bisa diketahui hanya dengan karyawan tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan atau target tertentu yang harus dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada karyawan PT. Wahana Ritel Honda Medan masalah yang ditemukan adalah tingkat kinerja karyawan yang menurun akibat kurangnya motivasi yang diberikan

perusahaan, suasana tempat bekerja yang tidak kondusif serta hubungan antar karyawan maupun hubungan atasan dengan karyawan kurang baik. Hal tersebutlah yang membuat kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda kurang maksimal.

Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan dapat dilihat dari data kinerja karyawan tahun 2022 dan 2023 yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Laporan Hasil Penilaian Kinerja Karyawan
di PT. Wahana Ritel Honda Medan
Tahun 2022 - 2023

Unsur Penilaian	2022	2023	Keterangan
Orientasi pelayanan	82	77	Tingkat kinerja: <ul style="list-style-type: none"> • 91-100 = Sangat Baik • 81-90 = Baik • 71-80 = Cukup
Integritas	84	80	
Komitmen	82	82	
Disiplin	83	80	
Kerjasama	84	80	
Rata-rata	83	79.8	
SKP(Sasaran Kinerja Pegawai)	84.2	80.5	

Sumber: Data Internal PT. Wahana Ritel Honda

Tabel 1.1 memberikan penjelasan bahwa di tahun 2022 tingkat kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan sudah tergolong dalam kategori baik, karena setiap karyawan masih memiliki semangat dan motivasi yang baik untuk melakukan pekerjaannya sebab atasannya peduli terhadap karyawannya baik secara fisik dan nonfisik. Sedangkan di tahun 2023 tingkat kinerja karyawan

mengalami penurunan hal ini disebabkan banyaknya kesibukan atasan yang membuat menurunnya kepedulian terhadap karyawan, karena bagaimanapun setiap karyawan tentunya memerlukan motivasi dan dorongan dari pimpinan sehingga menambah semangat dalam mencapai target perusahaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda di Medan belum maksimal.

Selain itu, adanya tuntutan kerja yang tinggi juga akan mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan masih mengerjakan sebagian pekerjaannya diluar jam kerja akibat adanya beban kerja yang berlebih (*overload*) dan pencapaian target yang harus dicapai. Tuntutan kerja yang terus meningkat setiap harinya akan mengakibatkan karyawan merasa kelelahan yang kemudian memberikan hasil kinerja yang kurang maksimal. Karyawan juga mendapatkan masalah karena mengerjakan tugas di area lingkungan kerja yang kurang kondusif sering terdengar konflik antara karyawan bagian *costumer service* dengan nasabah yang dilayani. Hal tersebut membuat karyawan bagian administrasi rawan melakukan kesalahan dalam penginputan dan pengolahan data, padahal mereka dituntut untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan dengan baik. Hal tersebut juga membuat karyawan sering mengeluhkan jam pulang kerja yang tidak menentu dan lembur yang hampir setiap minggu. Akibat dari situasi yang terus menerus terjadi, karyawan merasakan beban kerja yang *overload* dan akhirnya mengalami *burnout*, yaitu kelelahan dan kejenuhan secara fisik dan mental. Inilah yang menjadi masalah yang diperoleh peneliti pada karyawan yang bekerja di PT. Wahana Ritel Honda Medan.

Berikut adalah *job description* yang harus diselesaikan karyawan bagian administrasi dalam waktu tertentu. Data tersebut menunjukkan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan bagian administrasi pada PT. Wahana Ritel Honda Medan tahun 2024.

**Tabel 1.2 Job Description Karyawan Bagian Administrasi
PT. Wahana Ritel Honda Medan**

Job Descripton	
Admin Kasir	<ol style="list-style-type: none"> 1.Menerima pembayaran dari konsumen secara non tunai sesuai dengan kuitansi 2.Memastikan pembayaran konsumen yang secara non tunai masuk ke mutasi bank dan mencatat nya ke sistem wari 3.Menyetor penerimaan kas besar H + 1 ke bank dan mencatat nya ke sistem wari 4.Melakukan penagihan penjualan kredit ke pihak <i>leasing</i> paling lama H + 2 setelah penjualan 5.Melakukan <i>follow up</i> kepada pihak <i>leasing</i> agar melakukan pembayaran ke <i>dealer</i> paling lama pencairan H+8 setelah penjualan 6. Melakukan pembayaran <i>delivery order</i> atau pembelian unit ke <i>main dealer</i> melalui proses pengajuan dana operasional 7. Mengisi ulang kas kecil apabila saldo uang kas kecil sudah habis atau 75% sudah habis sudah dapat dirembes melalui pengajuan dana operasional. 8. Mengisi <i>form cashles dan aging ar.</i>
Admin Sales	<ol style="list-style-type: none"> 1.Menginput pemesanan sepeda motor ke main dealer Honda untuk melakukan pembelian dari <i>main dealer</i> 2.Menerima fisik dan memasukkan ke sistem unit sepeda motor yang telah diantar atau dijemput oleh supir dari gudang <i>main dealer</i> 3.Melakukan penginputan penjualan baik <i>cash</i> maupun kredit penjualan dari <i>salesman</i> di sistem wari 4.Melakukan <i>stock opname unit</i> minimal sekali sebulan
Admin General	<ol style="list-style-type: none"> 1.Melengkapi data-data konsumen yang akan diberikan ke pihak main dealer agar proses pembuatan plat STNK dan BPKB segera diproses ke pihak Samsat 2.Menerima plat STNK BPKB yang sudah selesai dari pihak ketiga yaitu biro jasa mengecek dan memasukkannya ke sistem 3.Melakukan proses pemberian STNK BPKB ke konsumen ketika ada konsumen yang datang untuk mengambil plat STNK BPKB nya ke dealer 4.Melakukan stock opname STNK dan BPKB minimal sekali sebulan
Admin CRM (Customer Relationship Management)	<ol style="list-style-type: none"> 1.Melakukan proses follow up database konsumen showroom agar mengambil plat STNK BPKB yang sudah keluar untuk segera diambil oleh konsumen 2.Melakukan follow up database konsumen yang sudah pernah membeli sepeda motor agar membeli sepeda motor kembali di Wahana Artha ritelindo 3.Mengupload dan memberikan informasi mengenai promo-promo unit sepeda motor yang ada di PT Wahana Ritel Honda Medan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa karyawan bagian administrasi memiliki tanggung jawab yang harus diselesaikan setiap harinya. Selain itu mereka juga harus konfirmasi ke tim lain untuk pencatatan bukti-bukti administrasi. Jika informasi dari tim lain lama diperoleh maka pencatatan administrasi juga akan lama selesai. Itulah yang menjadi beban bagi karyawan bagian administrasi PT. Wahana Ritel Honda Medan . Salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk memaksimalkan kinerja adalah dengan mengurangi beban kerja yang diterima karyawan. Akibat dari kelebihan beban kerja maka karyawan sering bekerja dengan jam kerja lembur atau jam kerja lebih. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Altangerel et al (2017) menunjukkan bahwa pekerjaan atau beban kerja yang berlebih merupakan alasan utama penyebab stres diantara karyawan. Diperoleh juga hasil yang menunjukkan bahwa tidak adanya waktu santai yang diberikan kepada karyawan selama jam kerja dan kelebihan beban kerja secara statistik memiliki dampak negatif signifikan pada kinerja karyawan.

Berikut terdapat data yang diperoleh peneliti mengenai jam kerja lembur karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan sebagai berikut.

Tabel 1.3
Data lembur karyawan PT. Wahana Ritel Honda Medan
Januari – Maret Tahun 2024

Keterangan	Januari 2024	Februari 2024	Maret 2024
Rata-rata jam kerja	10 jam	9 jam	12 jam
Rata – rata kelebihan jam kerja per hari	2 jam	1 jam	4 jam
Jumlah rata-rata hari lembur per bulan	10 hari	8 hari	12 hari
Rata-rata jumlah karyawan lembur per bulan	20 orang	15 orang	30 orang
Total lembur per orang	20 jam selama satu bulan		

Sumber: PT. Wahana Ritel Honda (Januari 2024 – Maret 2024)

Data lembur karyawan diatas menunjukkan bahwa PT. Wahana Ritel Honda mengalami jam kerja yang melebihi batas dimana rata-rata jam bekerja produktif adalah 8 jam. Dengan demikian, secara kuantitas belum terjadi adanya peningkatan kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Data lembur karyawan merupakan sebuah tolak ukur dari beban kerja yang diterima karyawan. Jika semakin banyak beban kerja yang diterima karyawan maka semakin sering karyawan bekerja dengan jam kerja lembur sehingga karyawan bekerja lebih lama dari waktu kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Dari tabel 1.1 diatas dapat juga dilihat bahwa karyawan PT. Wahana Ritel Honda Medan mengalami kelebihan jam kerja paling banyak pada bulan Maret 2024 serta dengan rata-rata jumlah karyawan yang lembur yaitu 25 orang dari total keseluruhan karyawan bagian administrasi 43 orang. Hal ini dikarenakan banyaknya orderan yang masuk

melebihi kapasitas dari target yang seharusnya telah ditetapkan yaitu 150 unit yang terealisasi 250 unit. Selain itu yang menjadi masalah adalah setiap kelebihan jam kerja (lembur) tidak diberikan kompensasi tambahan atas waktu lebih yang mereka alokasikan untuk bekerja, inilah yang menyebabkan pekerjaan tersebut dianggap sebagai beban kerja lebih (*overload*) yang menyebabkan *burnout*.

Beberapa hasil penelitian menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Idayanti et al., (2020). Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Penghubung Provinsi Maluku di Jakarta oleh Putri et al., (2024). Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Surabaya oleh Ulhaq & Putri (2024).

Selain faktor beban kerja, lingkungan kerja juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja di PT. Wahana Ritel Honda Medan seperti kesehatan pegawai, hubungan kerja antar karyawan, dan fasilitas kantor masih kurang adanya perhatian oleh pimpinan yang menyebabkan menurunnya kinerja pegawai. Karyawan PT. Wahana Ritel Honda Medan juga mengeluhkan kondisi lingkungan kerja fisik dan non fisik tempat mereka bekerja, pernyataan ini didukung dari hasil pra survey penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara secara terbuka yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 1.4
Hasil wawancara dengan karyawan PT. Wahana Ritel Honda Medan

	Pernyataan	Ya	Tidak
Lingkungan kerja non fisik	Hubungan antara atasan dengan karyawan ataupun sesama karyawan tidak harmonis karena sering terjadi kesalah pahaman ketika bekerja.	80%	20%
	Sering terjadinya rasa kecemburuan sosial antara sesama karyawan karena perbedaan waktu ketika izin libur bekerja.	60%	40%
	Komunikasi dari atasan kebawah maupun sebaliknya kurang tersampaikan dengan baik.	50%	50%
Lingkungan kerja fisik	Banyaknya barang-barang yang penempatannya kurang tepat.	50%	50%
	Suasana kerja yang kurang nyaman.	60%	40%
	Kurangnya fasilitas peralatan kerja.	80%	20%
	Letak kantor yang berada dekat jalan raya yang mengakibatkan terjadi kebisingan .	70%	30%
	Pengaturan temperatur kurang baik.	80%	20%
	Penempatan ruangan kantor yang kurang sesuai	75%	25%

Sumber: PT.Wahana Ritel Honda Medan, 2024

Dari hasil wawancara diatas dapat di lihat bahwa kebijakan yang dilakukan pimpinan tidak selalu bisa di terima dengan baik oleh karyawan, hal ini tentu saja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karyawan merasa tidak senang, bermalas-malas dan merasa bosan dalam bekerja. Selain itu pada saat pra penelitian langsung kelapangan penulis menemukan beberapa masalah diantaranya kantor yang sempit, sehingga karyawan merasa kurang efektif dalam melakukan pekerjaan, hal ini ditandai dengan barang-barang yang tidak tersusun dan membuat sempitnya kantor, selain itu suhu udara dibeberapa tempat kurang

sesuai sehingga karyawan dan nasabah merasakan gerah dan tidak nyaman saat berada diruangan kantor.

Lingkungan kerja fisik (segala bentuk fisik yang ada di sekeliling tempat kerja yang bisa mempengaruhi karyawan baik langsung maupun tidak langsung) dan lingkungan kerja non fisik (segala situasi yang terjadi di perusahaan yang memiliki keterkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, hubungan sesama karyawan ataupun hubungan dengan bawahan) pada PT. Wahana Ritel Honda Medan menunjukkan adanya kinerja yang rendah karena kurangnya perhatian atasan terhadap karyawan, terhadap lingkungan tempat bekerja dan peralatan kantor yang mendukung pekerjaan karyawan.

Adanya beban kerja berlebihan, lingkungan kerja yang kurang nyaman akan berpengaruh terhadap *burnout* yaitu dimensi kelelahan secara emosional/mental. Misalnya seorang karyawan yang tidak mempunyai hubungan yang baik dengan atasan maupun rekan kerja, tentunya akan merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya, merasa tertekan, mudah sensitif, depresi dan lainnya. Hal tersebut dikategorikan dalam kelelahan emosional/mental yang merupakan dimensi dari *burnout*. Lingkungan kerja yang kurang baik juga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan . Karena seseorang yang tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya akan mengurangi semangat dalam bekerja sehingga kinerjanya menjadi menurun.

Burnout merupakan variabel intervening yang dapat menghubungkan antara beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami *burnout* akan menyebabkan kinerjanya menurun. Apabila karyawan mengalami kelelahan pasti akan sulit untuk berkonsentrasi dalam bekerja dan tidak mempunyai semangat dalam bekerja. Penelitian yang dilakukan Ahmad (2008) dan Karatepe (2013) menyatakan bahwa ketika kelelahan emosional yang dialami karyawan tinggi, maka kinerja karyawan rendah.

Hasil penelitian Ulhaq & Putri (2024) pada Dinas Sosial Kota Surabaya menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, *burnout*

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui *burnout* sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan signifikan. Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui *burnout* sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan signifikan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian dengan judul “ **Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja melalui *Burnout* dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan** “

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan?
- 2) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan?
- 3) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan di PT. Wahana Ritel Honda Medan?
- 4) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout* pada karyawan PT. Wahana Ritel Honda Medan?
- 5) Bagaimana pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan?
- 6) Bagaimana pengaruh *burnout* dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan?
- 7) Bagaimana pengaruh *burnout* dalam memediasi pengaruh lingkungan terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah dalam uraian sebelumnya, beberapa tujuan dilaksanakan penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.
- 2) Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.
- 3) Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.
- 4) Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout* pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.
- 5) Untuk menguji pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.
- 6) Untuk menguji bagaimana *burnout* dalam memediasi pengaruh beban kerja pada kinerja karyawan di PT. Wahana Ritel Honda Medan.
- 7) Untuk menguji bagaimana *burnout* dalam memediasi pengaruh lingkungan kerja pada kinerja karyawan di PT. Wahana Ritel Honda Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, kemampuan berfikir, dan pengetahuan tentang pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja melalui *burnout* dan dampaknya terhadap kinerja karyawan, dapat memberikan manfaat untuk dapat menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah kedalam dunia kerja yang sesungguhnya

2. Bagi PT. Wahana Ritel Honda Medan

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi bagi perusahaan tentang sejauh mana beban kerja dan lingkungan kerja melalui *burnout* berdampak kepada kinerja karyawan, sehingga informasi tersebut

dapat dijadikan acuan dalam pertimbangan menyusun strategi dalam mengatasi masalah pada variabel tersebut.

3. Bagi Universitas

Memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan , khususnya bagi mahasiswa konsentrasi manajemen sumber daya manusia, menjadi bahan bacaan di perpustakaan universitas dan memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi referensi dan acuan guna melengkapi penelitian yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil daripada penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan referensi dan penguatan teori tentang pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja melalui *burnout* dan dampaknya terhadap kinerja karyawan oleh PT. Wahana Ritel Honda Medan

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori dan Pengembangan Variabel

2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Dalam suatu perusahaan, manusia adalah salah satu komponen yang sangat penting dalam menghidupkan perusahaan tersebut. Kinerja pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu.

Menurut Mangkunegara (2017:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Kasmir (2018:182) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan penulis bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan targetnya yang dibebankan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu periode tertentu.

2.1.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Karyawan tidak cukup hanya diketahui oleh karyawan, tetapi perlu dikembangkan mulai dari pribadinya masing-masing sehingga mendapatkan hasil yang baik dalam melakukan suatu pekerjaan sehingga memunculkan rasa ingin tahu untuk melakukan hal-hal yang baru. Pengaruh kinerja karyawan ini sangat berdampak pada maju mundurnya sebuah perusahaan. Menurut Kasmir (2016:189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Kemampuan, adalah skill yang dimiliki seseorang karyawan dalam melukiskan suatu pekerjaan.
2. Pengetahuan, seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.
3. Rancangan kerja, suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, sehingga memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.
4. Kepribadian, seseorang yang memiliki karakter yang baik, akan dapat tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik.

2.1.1.2 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara, (2017) dimensi dan indikator untuk mengukur kinerja karyawan, adalah sebagai berikut :

a. Kualitas kerja

Merupakan gambaran keterkaitan hasil kerja yang berkaitan dengan kerapian, ketelitian dengan tidak mengabaikan tugas pekerjaan. Kualitas pekerjaan yang baik dan kemampuan karyawan dapat menghindari terjadinya kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan sehingga dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan. Indikator dari dimensi ini meliputi :

1. Rapi dalam menyelesaikan suatu tugas dengan hasil kerja.
2. Ketelitian dengan meminimalisir kesalahan saat mengerjakan tugas.
3. Keterampilan dan kemampuan dapat dicurahkan dengan baik dalam bekerja.

b. Kuantitas kerja

Merupakan jumlah pekerjaan yang dicapai atau jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas sesuai dengan tujuan perusahaan. Indikator dari dimensi ini meliputi :

1. Rasa tanggung jawab dalam melaksanakan kerja.
2. Kecepatan dalam bertindak menyelesaikan pekerjaan yang dihadapi.

c. Tanggung jawab

Merupakan sikap menerima dan melaksanakan pekerjaannya, seberapa besar karyawan dapat mengambil keputusan dan mempertanggung jawabkan hasil kerja. Indikator dari dimensi ini meliputi:

1. Menerima dan melaksanakan pekerjaan dengan mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan secara optimal
2. Mengambil keputusan mengenai pekerjaan yang dihadapi.

d. Kerjasama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun diluar pekerjaan sehingga pekerjaan akan semakin baik. Adapun indikatornya dapat diukur dengan melihat seberapa seorang karyawan bisa berpartisipasi dengan karyawan lainnya.

e. Inisiatif

Memiliki kesadaran tinggi akan membantu perusahaan dalam mengatasi masalah pekerjaan tanpa menunggu arahan dari atasan, mengedepankan tanggung jawab atas kewajiban pekerjaan. Indikator dari dimensi ini yaitu kemandirian dalam melakukan suatu pekerjaan.

2.1.2 Pengertian Beban Kerja

Menurut Vanchapo (2020:1) beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Beban kerja menurut Rohman & Ichsan (2021:15) adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pemberian beban kerja kepada para karyawan harus seimbang dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki karyawan itu sendiri, jika tidak maka cepat atau lambat akan menimbulkan masalah yang dapat mengganggu kinerja karyawan tersebut kedepannya.

Fransiska & Tupti (2020:36) beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan, disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak dan sebagainya. Intensitas beban kerja yang terlalu besar dapat menciptakan stres kerja, sebaliknya intensitas beban kerja yang terlalu rendah dapat menimbulkan rasa bosan atau kejenuhan.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah besaran atau tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan pekerja dalam jangka waktu tertentu. Jika kemampuan karyawan lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, nantinya akan muncul rasa bosan dan sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang berlebih.

Menurut Koesomowidjojo (2021: 22) beban kerja yang diampu oleh karyawan terbagi 2 yaitu:

- 1) Beban kerja kuantitatif, menunjukkan adanya jumlah pekerjaan besar yang harus dilaksanakan seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, atau berupa besarnya tanggung jawab yang besar atas pekerjaan yang diampunya.
- 2) Beban kerja kualitatif, berhubungan dengan mampu atau tidaknya seorang karyawan melaksanakan pekerjaan yang diampunya.

2.1.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

1. Faktor internal

Faktor internal yang memengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti berupa jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan (faktor somatis) dan motivasi kepuasan, keinginan, atau persepsi (faktor psikis). Jenis kelamin, usia, postur tubuh, dan status kesehatan adalah hal yang dipertimbangkan oleh perusahaan/ lembaga/institusi dalam memberikan tanggung jawab suatu pekerjaan. Misalnya, pada pekerjaan tertentu perusahaan akan membutuhkan karyawan yang memiliki usia antara 20-30 tahun sebagai operator produksi mesin pintal pada perusahaan tekstil. Tak hanya usia yang akan menjadi prasyarat dalam mendapatkan

pekerjaan tersebut, postur tubuh tentunya akan menjadi satu syarat penting bagi karyawan yang bekerja pada perusahaan tekstil mengingat alat-alat pintal tekstil yang tersedia biasanya membutuhkan karyawan yang memiliki tinggi minimal 155 cm. Tinggi tubuh yang telah dipersyaratkan dengan pertimbangan bahwa pengoperasian dan letak tombol serta kontrol terhadap jalannya mesin produksi hanya bisa dilakukan oleh karyawan yang memiliki tinggi minimal 155 cm.

Persyaratan ini tentunya ditujukan agar karyawan nyaman dalam bekerja, tidak terbebani dengan sulitnya menjangkau tombol-tombol mesin tekstil yang letaknya kurang terjangkau dengan nyaman oleh tangannya sehingga seringkali merasakan sakit di sekitar otot lengan, otot punggung, dan leher. Cepat atau lambat karyawan dapat tertekan dengan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan yang tidak didukung oleh postur tubuh yang sesuai dengan pekerjaan. Tekanan kerja inilah yang akhirnya karyawan menjadi ogah-ogahan untuk bekerja, tingkat absensi tinggi, produktivitas kerja menurun bahkan bisa pula menyebabkan kecelakaan kerja ringan berupa rasa sakit pada bagian tubuh tertentu hanya karena postur tubuh yang tidak sesuai dengan mesin yang tersedia.

Kepuasan akan bidang kerja, upah, lingkungan kerja yang mendukung juga tak kalah pentingnya dalam memberikan kontribusi untuk memengaruhi beban kerja karyawan. Ketika karyawan merasa tidak puas akan bidang kerja yang dijalani, akan memengaruhi secara psikis sehingga pekerjaan yang dijalannya terasa berat dan sulit yang berdampak pada kinerja karyawan. Tentunya, pekerjaan tidak dapat dilakukan secara optimal mengingat kondisi tersebut.

2.Faktor eksternal

Faktor eksternal dalam dunia kerja juga akan memengaruhi beban kerja karyawan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti:

- a) Lingkungan kerja, yang berhubungan dengan kimiawi, psikologis, biologis, dan lingkungan kerja secara fisik. Lingkungan kerja yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Akan tetapi, apabila lingkungan kerja dalam hal ini penerangan cahaya yang kurang optimal, suhu ruang yang panas, debu, asap, paparan zat kimia selama bekerja, kondisi sirkulasi udara

dalam ruang kerja karyawan/ruang produksi, rendahnya kesadaran untuk manajemen ruangan sehingga kebisingan akibat suara mesin atau produksi suara lainnya yang akan timbul selama dalam proses produksi, tentunya akan membuat ketidaknyamanan bagi karyawan. Pada puncaknya karyawan akan melakukan pekerjaan tidak sesuai standar atau tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya akibat dari kondisi lingkungan yang kurang mendukung.

- b) Tugas-tugas fisik, adalah hal-hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, bahkan hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan.
- c) Organisasi kerja, seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, shift kerja, istirahat, perencanaan karier hingga penggajian/pengupahan akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh masing-masing karyawan. Jadwal kerja karyawan dalam shift kerja bukanlah hal yang menyenangkan untuk dilakukan. Aturan organisasi untuk mengatur shift kerja sesuai periode tertentu, akan sangat melelahkan bagi karyawan yang menjalaninya. Organisasi hendaknya ikut berempati dan bertanggung jawab atas beban kerja yang harus diemban oleh setiap karyawan karena beban kerja yang berlebihan, baik yang berhubungan dengan fisik maupun psikis dari setiap karyawan tentunya akan meningkatkan dampak stres/ tekanan saat bekerja.

2.1.2.2 Dimensi dan Indikator Beban Kerja

1. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Setiap karyawan tentu membutuhkan kemampuan yang sesuai dengan pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan mensosialisasikan SOP (*Standard Operating Procedure*) kepada semua unsur di dalam lembaga sehingga karyawan yang bekerja di dalamnya dapat:

- a) Mudah mengoperasikan pekerjaan yang telah didelegasikan;

- b) Meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tahapan pekerjaan;
- c) Meminimalisir kecelakaan kerja;
- d) Mengurangi beban kerja karyawan dan meningkatkan *comparability, credibility, dan defensibility*;
- e) Memudahkan evaluasi atas setiap proses kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan/lembaga/instansi;
- f) Memudahkan karyawan dalam mengambil keputusan apabila terdapat perubahan dalam prosedur kerja sehingga kualitas kerja yang ditetapkan akan jauh lebih mudah dicapai; dan
- g) Memudahkan karyawan untuk memiliki komunikasi yang baik dengan atasan ataupun rekan sekerja.

2. Penggunaan Waktu Kerja,

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP tentunya akan mengurangi beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

3. Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan memengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan. Untuk itu, dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

2.1.2.3 Aspek Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2021: 36) kemampuan kerja yang berbeda-beda antara satu karyawan dan karyawan lain membuat suatu organisasi melakukan penghitungan beban kerja yang dapat dipandang dari 3 aspek, yaitu aspek fisik, aspek mental, dan aspek penggunaan waktu. Perhitungan beban kerja dipandang dari aspek fisik adalah perhitungan beban kerja yang

mendasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Perhitungan beban kerja dipandang dari aspek mental adalah perhitungan beban kerja yang mempertimbangkan aspek psikologis karyawan yang berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas kerja. Sementara itu, perhitungan beban kerja yang dipandang dari aspek penggunaan waktu adalah bagaimana karyawan memanfaatkan waktu untuk bekerja.

1. Beban kerja fisik

Pada beban kerja fisik fisiologis, organisasi akan mengadakan pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh kepada karyawan, yaitu pada sistem faal tubuh, denyut jantung, pernapasan, serta fungsi alat indera pada tubuh karyawan. Kesehatan karyawan tentunya menjadi hal yang akan menjadi pertimbangan penting bagi organisasi untuk melanjutkan atau menghentikan kerja sama. Adanya gangguan kesehatan pada karyawan tentunya akan mengganggu proses dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Seringnya karyawan absen untuk alasan kesehatan tentunya akan berpengaruh pada kinerjanya sendiri sebagai karyawan serta akan menghambat atau menurunkan kinerja timnya sehingga pada akhirnya akan berpengaruh pada produktivitas organisasi. Demikian pula apabila suatu organisasi memiliki karyawan yang memiliki gangguan pada sistem indera tubuh, selain akan menghambat proses menyelesaikan pekerjaan tentunya akan menimbulkan risiko terjadinya kecelakaan kerja. Untuk memantau dan mengukur beban kerja fisik biomekanika, organisasi akan mengadakan pemeriksaan kesehatan utamanya pada daya kinetik tubuh seperti kemampuan tubuh karyawan menjangkau alat-alat pendukung kerja yang disesuaikan.

2. Beban kerja psikis

Beban kerja psikis karyawan merupakan beban kerja yang timbul saat karyawan melakukan aktivitas di lingkungan kerjanya. Organisasi tidak hanya akan menilai beban kerja secara fisik, tetapi juga dibutuhkan penilaian mental dari seorang karyawan. Penilaian beban kerja psikis ini tidak mudah apabila dibandingkan dengan penilaian beban kerja fisik. Pada penilaian beban kerja psikis, organisasi akan menilai bagaimana tanggung jawab, kewaspadaan karyawan atas pekerjaan yang dihadapi, tingkat konsentrasi yang dimiliki oleh

karyawan, bahkan bagaimana seorang karyawan berinteraksi dengan lingkungan kerjanya. Namun, pada penilaian beban kerja psikis ini yang perlu diperhatikan adalah mencermati faktor subjektivitas dalam penilaian akibat dari sulitnya memprediksi beban kerja psikis. Dalam melakukan penilaian beban kerja psikis ada beberapa tujuan yang akan dicapai, antara lain:

- a) Mengetahui batas minimal kinerja karyawan;
- b) Mengetahui batas maksimal kinerja yang dapat dicapai oleh seorang karyawan;
- c) Mengetahui sejauh mana kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja;
- d) Mengetahui sejauh mana kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan pekerjaannya hingga akhirnya organisasi;
- e) Melakukan pemilihan karyawan yang memiliki kapasitas beban kerja psikis di atas rata-rata karyawan lainnya untuk kemudian ditempatkan pada posisi yang membutuhkan ketahanan beban kerja lebih baik daripada rekan sekerjanya.

3. Pemanfaatan waktu

Perhitungan beban kerja yang didasarkan pada aspek pemanfaatan waktu dibedakan menjadi dua hal berikut:

- a) Pekerjaan yang dilakukan berulang (*repetitif*)

Pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan yang memiliki siklus pekerjaan pendek dan berulang pada waktu yang relatif hampir sama. Pekerjaan yang relatif memiliki siklus pendek dan berulang cenderung akan membuat karyawan bosan dan akhirnya lengah. Gerakan berulang dan berlebihan bersamaan dengan penggunaan mesin-mesin yang memiliki getaran dan posisi tubuh yang sama pada beberapa waktu tertentu per harinya. Pekerjaan inilah yang dapat menyebabkan risiko kecelakaan kerja semakin tinggi. Kondisi ini akan dapat lebih parah apabila suhu ruangan tempat bekerja terlalu dingin atau terlalu panas, memiliki gaya hidup kurang sehat, postur tubuh yang buruk, memiliki riwayat medis yang tidak baik, minimnya waktu istirahat.

Kurangnya perhatian terhadap beban kerja karyawan utamanya berkaitan dengan kesehatan karyawan. Selain menimbulkan dampak yang telah disebutkan tadi, beban kerja yang berlebihan pada karyawan akan menyebabkan kelelahan sehingga dapat berakibat:

1. Rendahnya kewaspadaan dan konsentrasi karyawan terhadap kondisi sekitar.
2. Lambatnya respons karyawan terhadap kejadian yang terjadi di sekitarnya.
3. Meningkatnya angka kesalahan kerja akibat kurang konsentrasi.
4. Menurunkan fungsi kognitif sehingga memperlambat pengambilan keputusan.
5. Menurunkan angka akurasi dan kecepatan penyelesaian pekerjaan.
6. Mengganggu koordinasi antara mata dan tangan. Keadaan inilah yang dapat meningkatkan angka kecelakaan kerja.
7. Meningkatkan angka stres sehingga menaikkan tingkat emosi karyawan ketika berada di lingkungan kerjanya. Keadaan ini tentunya membuat sekitarnya menjadi tidak nyaman dan ikut menghambat pekerjaan

b) Pekerjaan yang dilakukan tidak berulang (*nonrepetitif*)

Pekerjaan nonrepetitif merupakan pekerjaan yang memiliki pola tidak menentu. Pekerjaan ini biasanya berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan administratif dan karyawan karyawan yang beraktivitas di balik meja. Pekerjaan ini bukanlah pekerjaan yang tidak memiliki risiko besar atas beban kerja yang harus ditanggung tiap karyawan, Posisi duduk yang monoton, daya jangkauan tubuh karyawan di balik meja yang seringkali tidak diperhatikan, atau bahkan yang terlihat sepele seperti penggunaan mouse dalam jangka waktu panjang tentunya akan menimbulkan dampak yang tidak baik bagi kondisi fisik, psikis karyawan. Contoh, penggunaan terus menerus dengan posisi tangan tetap dalam beberapa jam kerja sehari apabila diakumulasikan dalam masa kerja karyawan tentunya dapat buruk pada sendi-sendi tangan. Seringkali menyebabkan daya sensitivitas sendi pergelangan tangan menjadi berkurang atau hilang. Hal ini tentunya akan merugikan karyawan dan perusahaan. Perlu dicermati bahwa beban kerja yang

diampu oleh karyawan tidak hanya berlaku bagi karyawan yang berkaitan langsung dengan pekerjaan-pekerjaan fisik yang terlihat berat. Pekerjaan-pekerjaan nonrepetitif pun berisiko meningkatkan angka beban kerja karyawan apabila perusahaan tidak jeli dan mengatasi hal tersebut.

2.1.3 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah tempat dimana pegawai melakukan aktivitas pekerjaan yang dapat memberikan dampak yang positif ataupun negatif bagi pegawai untuk mencapai hasil yang diharapkan. Menurut Nova Syafrina (2018:11) lingkungan kerja juga merupakan suatu bentuk motivasi yang diberikan oleh perusahaan untuk mendongkrak semangat kerja karyawan. Lingkungan kerja dalam sebuah organisasi merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam menjamin semua karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Lingkungan kerja berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan yang melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat. Lingkungan kerja memusatkan diri pada pencapaian kinerja, jika lingkungan kerjanya tidak memadai tentu dapat menurunkan kinerja dan juga menurunkan semangat kerja karyawan sehingga tujuan organisasi tidak akan tercapai. Manfaat yang diperoleh dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman adalah tentang menciptakan semangat untuk meningkatkan kinerja karyawan, sehingga dapat juga meningkatkan produktivitas kerjanya. Kinerja merupakan hal yang bersifat individual, sehingga pihak manajemen mengukur kinerja karyawannya berdasarkan kemampuan masing-masing karyawan.

2.1.3.1 Jenis Lingkungan Kerja

Secara garis besar, lingkungan kerja terbagi menjadi 2 jenis yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan keadaan dimana bentuk fisik disekitar tempat kerja mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dibagi dalam dua kategori, yaitu: lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan seperti , pusat kerja, kursi, meja dan lain-lain serta lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, seperti temperature, kelembapan, sirkulasi udara, dan lain-lain. Untuk

memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap karyawan, maka langkah pertama ialah mempelajari manusia, baik mengenai fisik dan tingkah lakunya maupun mengenai fisiknya, kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyesuaikan lingkungan fisiknya.

2. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik merupakan keadaan dimana tempat kerja karyawan berupa suasana kerja yang harmonis, terjadi hubungan atau komunikasi antara bawahan dengan atasan (hubungan vertikal) serta hubungan antar sesama karyawan (hubungan horizontal). Dengan adanya suasana kerja dan komunikasi yang harmonis, maka karyawan akan merasa nyaman ditempat kerja sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik. Sedarmayanti (2017:27) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Berdasarkan penelitian Purwati & Maricy (2019) mengatakan bahwa ada tujuh faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja yaitu :

1) Warna

Warna pada lingkungan kerja merupakan hal yang penting karena dapat berpengaruh pada suasana hati, pikiran, dan perilaku.

2) Kebersihan lingkungan kerja

Dengan menjaga kebersihan lingkungan maka karyawan akan lebih terjaga dari berbagai sumber penyakit.

3) Penerangan

Pencahayaan yang cukup dapat mendorong produktivitas dan kesehatan mata karyawan.

4) Pertukaran udara

Sirkulasi udara yang memadai dibutuhkan karyawan untuk menjaga kesehatannya, sehingga karyawan dapat lebih nyaman dalam mengerjakan tugas-tugasnya.

5) Jaminan terhadap keamanan

Lingkungan kerja yang baik tidak hanya nyaman, namun juga aman dari hal-hal yang dapat mengancam keselamatan karyawannya.

6) Kebisingan

Kebisingan dapat mempengaruhi fokus karyawan. Kebisingan dapat bersumber dari transportasi di tempat kerja, alat-alat kerja, ataupun musik yang keras.

7) Tata ruang

Tata ruang merupakan faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik memiliki sekat maupun pembatas antar ruang kerja satu dengan yang lain.

2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut penelitian Samson, Waiganjo, & Koima (2015), ada beberapa indikator lingkungan kerja fisik dan non fisik antara lain :

a. Lingkungan kerja fisik

1) Pencahayaan

Penerangan/cahaya merupakan suatu hal yang penting dan hal utama dalam melakukan kegiatan kerja. Lingkungan kerja tanpa pencahayaan yang baik dan sesuai akan menjadi penyebab utama dalam kualitas dan efisiensi kerja yang buruk. Adapun ciri-ciri penerangan yang adalah sebagai berikut :

- a) Sinar cahaya yang cukup
- b) Sinar yang tidak berkilau dan menyilaukan
- c) Tidak terdapat kontras yang tajam
- d) Cahaya yang terang
- e) Distribusi cahaya yang merata
- f) Warna yang sesuai

2) Suhu Udara

Suhu adalah suatu variabel dimana terdapat perbedaaan individual yang besar. Suhu memainkan peran penting dalam lingkungan tempat kerja, terutama bagaimana tubuh manusia mencoba untuk mempertahankan suhu

yang ideal. Temperatur atau suhu udara harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi suhu tubuh dari karyawan yang sedang bekerja .

3) Sirkulasi udara

Sirkulasi udara merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam suatu organisasi karena sebagian besar waktu dihabiskan oleh karyawan dalam area kerjanya. Pertukaran udara sangat menentukan kesegaran fisik karyawan. Di dalam ruangan kerja diperlukan suatu pertukaran udara yang cukup, apabila di dalam ruangan kerja tersebut tidak seimbang antara luas ruangan kerja dengan karyawan maka akan menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja.

4) Tingkat kebisingan

Kebisingan menurut keputusan Menteri kesehatan republik Indonesia nomor 1405/MENKES/SK/XI/2002 adalah terjadinya bunyi yang tidak dikehendaki sehingga mengganggu atau membahayakan kesehatan. Tata cara untuk menghilangkan kebisingan tersebut menurut keputusan di atas adalah dengan cara meredam, menyekat, memindahkan, pemeliharaan, dan lainnya. Berdasarkan peraturan tersebut tingkatan kebisingan dalam nilai ambang batas bagi pekerja dengan durasi harian selama 8 jam adalah 85 db.

b. Lingkungan kerja nonfisik

1) Hubungan karyawan dengan atasan

Sikap atasan terhadap karyawan memberikan pengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan aktivitasnya sikap yang bersahabat, saling menghormati dan menghargai perlu dalam mencapai tujuan perusahaan. Sikap bersahabat yang diciptakan atasan akan menjadikan karyawan lebih betah untuk bekerja dan dapat menimbulkan semangat kerja bagi karyawan .

2) Hubungan kerja dengan sesama karyawan

Hubungan kerja antar karyawan sangat diperlukan untuk melakukan pekerjaan, terutama bagi karyawan yang bekerja secara kelompok. Apabila terjadi konflik maka akan memperkeruh suasana kerja dan akan menurunkan semangat kerja karyawan. Hubungan kerja yang baik antara

karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya maka akan meningkatkan semangat kerja bagi karyawan, di mana mereka saling bekerjasama atau saling membantu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

2.1.4 Pengertian *Burnout*

Burnout digambarkan sebagai sebuah sindrom yang disebabkan oleh stres kronis di tempat kerja yang tidak dapat ditangani, yang mana ditandai oleh beberapa hal; penipisan energi atau kelelahan, perasaan negatif atau sinisme terhadap hal terkait pekerjaan, dan penurunan kinerja profesional. *Burnout* juga didefinisikan sebagai kondisi seseorang yang mengalami kelelahan emosional, mental dan seringkali berujung pada kelelahan fisik yang diakibatkan oleh stres yang berkepanjangan (*Psychology Today, 2019:25*). *Burnout* tidak hanya dihadapi oleh mereka yang bekerja berjam-jam untuk menyelesaikan banyak pekerjaan dalam satu waktu, meskipun hal ini juga menjadi salah satu alasan seseorang mengalami *burnout* tetapi, depresi dan sinisme menjadi ciri-ciri *burnout* yang paling sering terjadi, terutama saat seseorang tidak dapat mengontrol diri dalam menghadapi jumlah pekerjaan yang banyak, entah itu pekerjaan rumah atau pekerjaan kantor, atau diminta untuk menyelesaikan tugas-tugas yang di luar kemampuannya.

2.1.4.1 Faktor – faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Seseorang yang sedang mengalami *burnout* dapat diidentifikasi dari bagaimana mereka tidak dapat mengatasi atau menyelesaikan pekerjaannya, yang ditandai dengan kelelahan emosi, fisik dan mental, masalah suasana hati dan isolasi, hari-hari penuh kehilangan, tingkat keterlibatan (*low engagements*) yang rendah dengan pekerjaan, dan tugas – tugas yang tidak diselesaikan.

Terdapat beberapa faktor yang perlu diketahui mengenai *burnout* antara lain:

1. Pekerjaan yang monoton (*monotonous job*)
Melakukan pekerjaan yang sama dan berulang-ulang dapat menyebabkan kelelahan dan kebosanan. Seorang karyawan setidaknya membutuhkan tantangan untuk berkembang dan melakukan pekerjaan yang mereka lakukan.
2. Stagnasi karir (*career stagnation*)

Pengembangan karir diperlukan untuk membantu mengembangkan produktivitas, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Jikalau karyawan tidak diberi kesempatan untuk berkembang dan naik ke tingkat yang lebih tinggi setelah bekerja bertahun-tahun, hal ini hanya akan menciptakan kejenuhan, kelelahan emosional dan fisik karyawan.

3. Tidak ada pengakuan terhadap karyawan (*non-existent employee recognition*)

Suatu kondisi dimana seorang karyawan tidak merasa dihargai atas segala pekerjaan dan pengabdian yang telah ia lakukan terhadap perusahaan karena perusahaan tidak pernah menunjukkan rasa terima kasih dan mengakui kerja keras karyawan. Karyawan akan mengalami penurunan motivasi karena tidak tahu apakah yang ia lakukan adalah hal yang benar atau salah.

4. Persyaratan pekerjaan yang sulit *dipenuhi (job requirements impossible to meet)*

Karyawan yang tidak mampu untuk memenuhi atau menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu, entah itu karena memang pekerjaan yang overload atau tenggang waktu yang diberikan hanya sebentar, hal ini mendorong mereka stres dan cepat lelah.

5. Rekan kerja atau manajer yang beracun (*toxic co-workers or managers*)

Salah satu hal yang paling memicu munculnya *burnout* adalah buruknya budaya perusahaan yang disebabkan oleh orang-orang di sana yang tidak bisa mengontrol emosi dan suka melempar masalahnya kepada orang lain.

6. Kurangnya imbalan (*no or insufficient rewards*)

Setiap karyawan berhak atas imbalan yang pantas atas kerja keras yang telah mereka kerahkan demi menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan. Selain itu, pemberian penghargaan yang setimpal dengan kerja keras mereka akan meningkatkan loyalitas, motivasi dan kinerja karyawan untuk bekerja lebih baik lagi.

7. Pekerjaan yang tidak sesuai di tempat kerja (*doing the wrong job in the wrong environment*)

Pekerjaan yang tidak sesuai akan menyebabkan seseorang merasa lelah, tidak puas dan berpikir bahwa mereka gagal dimana hal ini mendorong mereka untuk menghadapi kondisi stres berkelanjutan.

8. Merasa terisolasi (*feeling isolated*)

Putusnya hubungan antar-karyawan dan menyebabkan satu orang merasa terisolasi akan mengarah pada depresi dan kelelahan. Perlu adanya kerja sama tim yang baik di dalam satu organisasi supaya komunikasi satu sama lain tetap berjalan.

2.1.4.2 Karakteristik *Burnout*

Terdapat penelitian mengenai *burnout* yang mengemukakan bahwa *burnout* didasarkan pada teori tentang stres kerja, dan model tuntutan pekerjaan kondisi sosial dan organisasi merupakan korelasi paling utama mengenai *burnout* di tempat kerja. Setidaknya terdapat 6 area karakteristik pekerja yang dapat mempengaruhi tingkat *burnout* seseorang (Maslach, 2015):

1. Kurang kontrol (*lack of control*), dimana adanya korelasi kuat antara kurangnya kontrol di tempat kerja dengan tingkat *burnout* seseorang yang tinggi. Sebaliknya, jika seseorang diberi ruang lebih luas untuk mengendalikan kontrol atas pekerjaan yang dilakukannya dapat efektif, maka akan berdampak positif terhadap keadaan psikologis karyawan sehingga mengurangi *burnout*.
2. Konflik nilai (*values conflict*), dimana terdapat perbedaan antara nilai – nilai inti seseorang dengan nilai-nilai inti organisasi, sehingga seseorang merasa terjebak di situasi antara apakah harus melakukan pekerjaan yang ia inginkan atau melakukan pekerjaan yang harus ia lakukan.
3. Imbalan tidak memadai (*insufficient reward*), dimana biasanya *burnout* dapat terjadi ketika seseorang kurang mendapatkan imbalan yang sesuai di tempat kerja (baik berupa pengakuan, penghargaan, keuntungan finansial maupun sosial). Hal ini disebabkan oleh

kurangnya rasa dihargai dan diremehkan oleh pihak otoritas dan tidak dianggap bernilai.

4. Beban kerja (*work overload*), dimana beban kerja yang berlebih di luar kapasitas akan menyebabkan seseorang merasa terdesak dan berkurangnya kapasitas untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Akibatnya, seseorang kesulitan mengumpulkan energi kembali untuk mengerjakan pekerjaan selanjutnya karena kurangnya waktu istirahat yang didapatkan.
5. Ketidakadilan (*unfairness*), dimana perasaan ini muncul akibat seseorang merasa diperlakukan tidak adil dan tidak terhormat oleh orang lain, sehingga menyebabkan rasa marah dan ketidakstabilan emosi yang berujung pada *burnout*.
6. Perpecahan komunitas (*breakdown of community*), yaitu suatu kondisi dimana seseorang merasa adanya interaksi yang tidak sehat atau berada di tengah konflik dengan rekan kerja satu komunitasnya. Hal ini dapat menimbulkan perpecahan karena kurangnya kepercayaan atau konflik yang belum terselesaikan.

2.1.4.3 Indikator *Burnout*

Terdapat 4 (empat) indikator dari *burnout*.

1. Kelelahan fisik (*physical exhaustion*), yaitu keadaan dimana energi seseorang tidak mencukupi karena merasa lelah berkepanjangan dan mengalami ketidaknyamanan fisik, seperti sakit kepala, mual, insomnia, dan perubahan nafsu makan sehingga hal ini menyebabkan berkurangnya semangat bekerja, lebih banyak melakukan kesalahan, merasa sakit padahal tidak terdapat kelainan pada fisiknya.
2. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), yaitu suatu keadaan kondisi *burnout* yang ditandai berkurangnya emosi dan perhatian, kepercayaan, minat dan antusiasme. Biasanya, orang yang pernah mengalami kelelahan emosional ini akan merasa hidupnya hampa, lelah dan tidak sanggup meneruskan pekerjaannya lagi.

3. Kelelahan mental (*mental exhaustion*), yaitu hasil dari melakukan tugas-tugas dengan tingkat kesulitan tinggi yang melibatkan pemrosesan informasi yang cukup lama.
4. Rendahnya penghargaan diri (*low of personal accomplishment*), yaitu kurangnya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini terlihat pada kecenderungan dengan rendahnya prestasi yang dicapainya.

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Adhitya & Arya (2023)	Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Disiplin Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Nusantara Berlian Motor Dealer Mitsubishi	Independen(X): -Lingkungan Kerja -Kompensasi Kerja Dependen(Y): Kinerja Karyawan Mediasi (Z) : Disiplin Kerja	Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Disiplin Kerja, 2) Kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Disiplin Kerja; 3) Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan; 4) Kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan, 5) Disiplin Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan; 6) Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening 7) Kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening
2	Stefani, Sutrisna (2022)	Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan di PT. Mayora Indah Tbk (Div. HRD)	Independen(X): -Beban Kerja -Komunikasi -Lingkungan Kerja Dependen(Y): Kepuasan Kerja	Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. 2) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. 3) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
3	Arief, Supardi & Agus (2024)	Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan Melalui	Independen(X): -Lingkungan Kerja Non Fisik	Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi sebesar 83%. 2) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 79%.

		Komunikasi di PT. Suzuki Indomobil Motor Plant Tambun II	Dependen(Y): Kinerja Karyawan Mediasi(Z) : Komunikasi		3) Lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 4) Lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan melalui komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 66,5% dan sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi oleh faktor lain.
4	Eric (2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta	Independen(X): -Lingkungan Kerja -Stres Kerja -Beban Kerja Dependen (Y): Kinerja Karyawan	Kuantitatif	1) Variabel bebas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan. 2) Pengaruh dalam persen (45,1%) untuk lingkungan kerja, stres kerja dan beban kerja (secara terpisah adalah 37,8%, 41,2%, dan 20,1 %). Sedangkan pengaruh dalam % secara bersama-sama adalah 44,8%
5	Reza & Dahlan (2022)	Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Ozzie Motor Kota Bandung	Independen(X): - Beban Kerja -Lingkungan Kerja Dependen (Y): Kinerja Karyawan	Kuantitatif	1) Beban kerja (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja (Y), 2) Lingkungan kerja (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja (Y), 3) Secara simultan beban kerja (X1) dan lingkungan kerja (X2) berpengaruh terhadap kinerja (Y) sebesar 22,9%, sedangkan sisanya sebesar 77,1% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti..
6	Siska &	Pengaruh Disiplin	Independen (X):		1) Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan

	Khusnul (2023)	Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Mahkota Motor Cabang Rumbai	-Disiplin Kerja -Lingkungan Kerja Dependen (Y): -Kinerja Karyawan	Kuantitatif	terhadap kinerja karyawan. 2) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7	Dewi & Luna (2023)	Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja, dan Kompensasi Kerja Terhadap Turnover Karyawan di Dealer Mahasurya Motor.	Independen (X): -Beban Kerja -Stress Kerja -Kompensasi Dependen(Y): Turnover karyawan	Kuantitatif	1) Tingkat turnover karyawan yang tinggi dapat berdampak negatif terhadap kinerja dan stabilitas organisasi. 2) Beban kerja dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover karyawan 3) Stress kerja dan kompensasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turn over karyawan.
8	Indra & Wayan (2019)	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Jaya Motor	Independen (X): -Beban Kerja Mediasi (Z) -Burnout Dependen(Y): -Kinerja	Kuantitatif	1) Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> . 2) Beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. 3) <i>Burnout</i> berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. 4) <i>Burnout</i> memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap kinerja karyawan
9	Shinta (2022)	Hubungan Antara Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap <i>Burnout</i> Pada karyawan PT Triangle Motorindo Semarang.	Independen (X): -Beban Kerja -Lingkungan Kerja Dependen (Y): - <i>Burnout</i>	Kuantitatif	1) Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara beban kerja dan <i>burnout</i> . 2) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara lingkungan kerja dengan <i>burnout</i> .

10	Putri (2023)	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Burnout</i> sebagai variabel intervening pada Showroom Suzuki Yogyakarta.	Independen (X): -Beban Kerja -Lingkungan Kerja Mediasi (Z): - <i>Burnout</i> Dependen (Y): Kinerja Karyawan	Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Beban kerja berpengaruh langsung terhadap <i>burnout</i>. 2) Lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap <i>burnout</i>. 3) Beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap <i>burnout</i>. 4) Beban kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. 5) Lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. 6) <i>Burnout</i> berpengaruh langsung terhadap kinerja. 7) <i>Burnout</i> mampu memediasi pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
11	Erni (2021)	Pengaruh <i>Burnout</i> dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Motor Mandiri.	Independen (X): - <i>Burnout</i> -Lingkungan Kerja Dependen (Y): -Kinerja Karyawan	Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Burnout</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. 2) Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. 3) <i>Burnout</i> dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
12	Faizal (2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dengan <i>Burnout</i> Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Astra Honda Motor Samarinda.	Independen (X): -Lingkungan Kerja -Budaya Organisasi Mediasi (Z): - <i>Burnout</i> Dependen (Y): -Kinerja Karyawan		<ol style="list-style-type: none"> 1) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i>. 2) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i>. 3) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 4) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 5) <i>Burnout</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

					<p>6) <i>Burnout</i> dapat memediasi secara positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.</p> <p>7) <i>Burnout</i> dapat memediasi secara positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.</p>
--	--	--	--	--	--

Sumber : Data yang diolah oleh penulis, 2024

2.3 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian

2.3.1 Kerangka Berpikir

2.3.1.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan

Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah beban kerja, baik itu beban kerja fisik maupun beban kerja mental. Beban kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan/instansi. Dengan pemberian beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana maksimal beban kerja karyawannya dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Karyawan yang tidak disiplin dalam memanfaatkan waktu kerja akan berdampak pada beban kerja yang menumpuk, sehingga membutuhkan waktu yang lebih dari waktu kerja normal yang ditentukan untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan. Oleh karena itu, pembagian beban kerja yang tepat dan sesuai dengan kemampuan karyawan sangat perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan juga pencapaian perusahaan.

Hasil penelitian Stefani dan Sutrisna (2022) mengemukakan penelitian dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan pada PT.Mayora Indah Tbk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT.Mayora Indah Tbk. Penelitian Dewi dan Luna (2023) juga menunjukkan bahwa *beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover karyawan di Dealer Mahasurya Motor.*

2.3.1.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan

Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena lingkungan kerja yang menyenangkan bagi para karyawan melalui peningkatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai di tempat kerja akan memberi manfaat positif bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Siska dan Khusnul(2023) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV Mahkota Motor Cabang Rumbai.

2.3.1.3 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Burnout* pada karyawan PT. Wahana Ritel Honda Medan

Tingginya beban kerja yang dialami karyawan berdampak pada timbulnya *burnout*. Beban kerja adalah persepsi pekerja mengenai sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu baik berupa beban kerja fisik maupun psikologis. Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah nasabah yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Di samping itu, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan tersebut yang harus ditangani. Dengan beban kerja yang berlebihan menyebabkan karyawan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani nasabah sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan nasabah atau lebih dikenal dengan sikap *burnout*.

2.3.1.5 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap *Burnout* pada karyawan PT. Wahana Ritel Honda Medan

Lingkungan kerja merupakan tempat karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya baik secara fisik maupun non fisik. Menciptakan dan memelihara lingkungan kerja karyawan merupakan upaya yang dapat berdampak besar bagi keberlangsungan perusahaan. Hal ini dikarenakan karyawan yang puas membawa pengaruh positif bagi perusahaan, seperti meningkatkan efisien dan produktivitas.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan ada baiknya untuk mempertimbangkan *burnout*, karena ini sangat penting bagi perusahaan untuk menyadari bahwa karyawan tidak hanya menghadapi peran serta masalah dalam pekerjaan, namun juga di luar pekerjaannya (Fenia et al., 2018).

2.3.1.6 Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan

Menurut Melya (2024:17) *burnout* adalah suatu keadaan psikologis yang dapat terjadi ketika seseorang mencoba mencapai suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya kehabisan energi, waktu serta kehilangan gairah untuk mencapai tujuan tersebut. *Burnout*

memiliki dampak yang buruk bagi perkembangan karyawan yang sedang menjalani program latihan, karena dengan menurunnya minat maka latihan yang dijalani karyawan tidak berjalan dengan maksimal. Karyawan yang sedang lelah fisik ataupun emosional serta kejenuhan terhadap pekerjaan dapat mempengaruhi kinerja yang dimiliki, karena karyawan tidak bisa memaksimalkan kemampuannya untuk perusahaan dan akan berdampak negatif bagi perusahaan.

2.3.1.7 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan melalui *Burnout* pada karyawan PT. Wahana Ritel Honda Medan

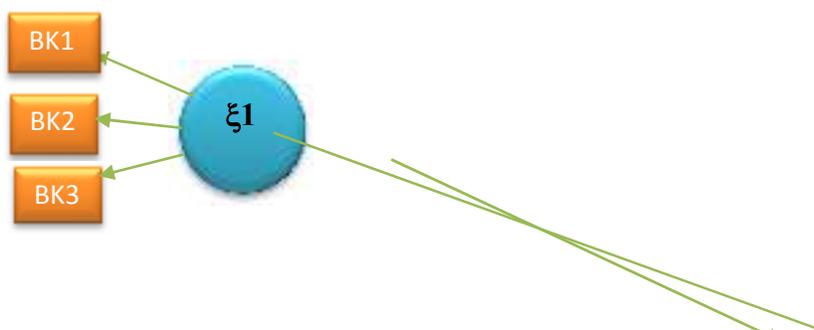
Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, ada baiknya perusahaan mengurangi beban kerja, karena ini sangat penting bagi perusahaan untuk pencapaian tujuan. Dengan mengurangi beban kerja maka karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja sehingga terhindar dari *burnout*, kinerja karyawan akan meningkat dan tentunya akan sangat membantu dalam pencapaian tujuan perusahaan.

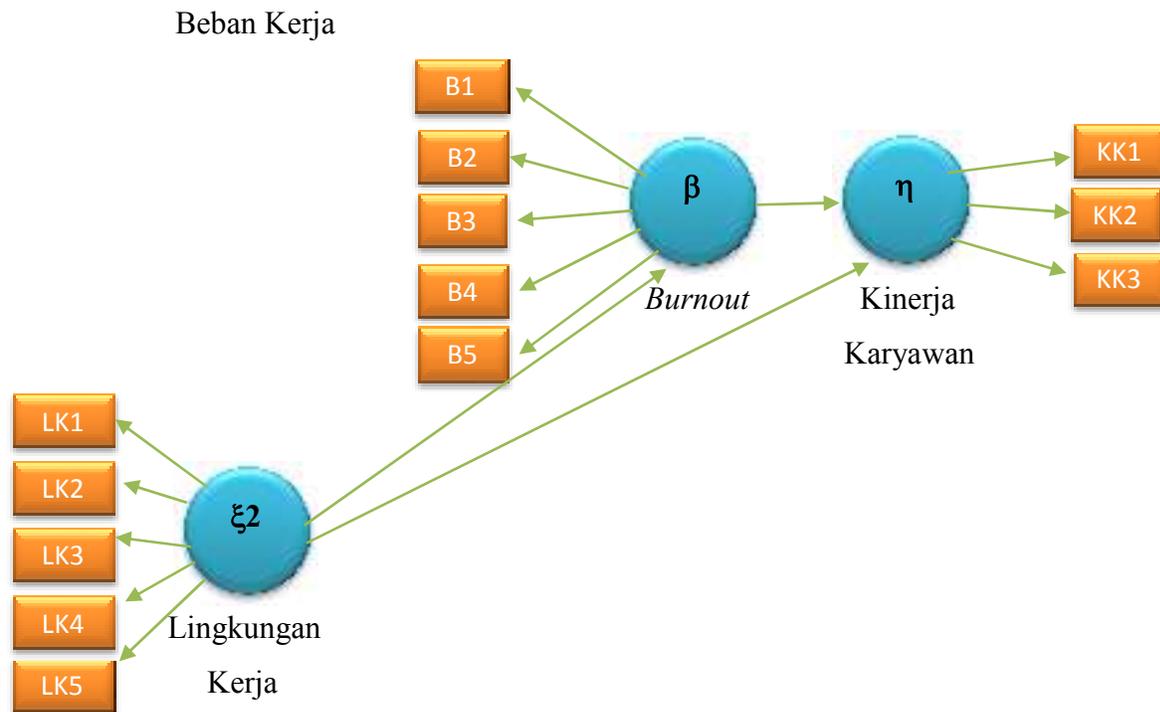
2.3.1.8 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan melalui *Burnout* pada karyawan PT. Wahana Ritel Honda Medan

Lingkungan kerja merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi didalam perusahaan yang diakibatkan dengan kurangnya perhatian dari lingkungan organisasi sehingga mempengaruhi kinerja karyawan menurun. Lingkungan kerja perlu dijaga untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan di perusahaan. Perusahaan perlu mengerti dan memahami mengenai kondisi lingkungan kerja yang selalu ditemui oleh karyawan dan bagaimana cara mengantisipasinya.

Berdasarkan kerangka teoritis dan hasil penelitian terdahulu, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir





2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis juga dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman simpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui suatu pengujian atau test yang disebut tes hipotesis.

Berdasarkan uraian identifikasi masalah dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, maka penelitian ini mengambil hipotesis atau dugaan sementara, yaitu:

1. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.
2. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan..
3. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.
4. Lingkungan kerja signifikan terhadap *burnout* pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.

5. *Burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.
6. Beban kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui *burnout* sebagai variabel mediasi pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.
7. Lingkungan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui *burnout* sebagai variabel *mediasi* pada PT. Wahana Ritel Honda Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Wahana Ritel Honda Medan yang berlokasi di Jl. BrigJend Katamso No. 410 A-B Kota *Medan*, Sumatera Utara. Penelitian ini dimulai pada April 2024 yang diawali dengan pembuatan proposal, pengumpulan data awal berupa masalah pada objek yang diteliti, melakukan studi kepustakaan, mendesain model penelitian, mengumpulkan data dari kuisisioner dan melakukan uji validitas terhadap kuesioner yang digunakan, setelah itu menganalisa data dan penyelesaian penulisan hasil penelitian yang diperkirakan selesai pada Juli 2024.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi sebagai wilayah secara umum yang terdiri atas objek/subjek yang dimiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti lalu dibuat kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai bagian administrasi PT. Wahana Ritel Honda Medan yang berjumlah 43 pegawai.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik sampel jenuh yang terdapat di *Non-Probability Sampling*. Sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya. Data primer biasanya didapatkan dengan menggunakan metode ordinal yang dilakukan pada survei di lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari :

a) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data pendahuluan untuk mendapatkan informasi yang mendalam dari responden yang sedikit agar dapat menemukan masalah yang akan diteliti. Teknik wawancara yang peneliti gunakan yakni dengan teknik wawancara tidak berstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

b) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dari responden dimana mereka harus menjawab pertanyaan yang berasal dari indikator setiap variabel yang akan diteliti. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dimana sudah terdapat jawaban disediakan dan responden hanya memilih satu dari jawaban tersebut.

Kuesioner digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang mana pada penelitian ini menggunakan pendekatan skala likert.

Pada skala likert, variabel yang diukur diubah menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian menjadi acuan dan akan menjadi bagian dari instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan. Ada lima kategori penilaian dalam skala likert menurut Sugiyono, (2019), yaitu:

Tabel 3.1
Bobot penilaian skala likert.

	Pernyataan Kuesioner	Bobot
	Sangat Setuju (SS)	5
	Setuju (S)	4
	Netral (N)	3
	Tidak Setuju (TS)	2
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah diterbitkan atau digunakan pihak lain. Data sekunder yang digunakan penulis pada penelitian ini yaitu bersumber dari buku-buku, skripsi, artikel jurnal, dan penggunaan media internet untuk memperoleh informasi, serta data-data lain yang diperlukan.

3.4 Pengukuran Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam melakukan penelitian ini berupa kuesioner online dengan memanfaatkan teknologi berupa *google form*, karena dengan menggunakan media tersebut hasilnya lebih efisien. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner model tertutup yaitu dimana model pertanyaan/pernyataan tersebut telah tersedia jawabannya, sehingga memudahkan responden untuk memilih jawaban yang sesuai dengan pendapat dan pilihannya. Pertanyaan/pernyataan tertutup tersebut menjelaskan tanggapan responden terhadap variabel beban kerja, lingkungan kerja, kinerja pegawai, dan *burnout*.

3.5 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah batasan dan cara pengukuran variabel yang akan diteliti. Definisi operasional variabel disusun dalam bentuk matriks yang berisi nama variabel, deskripsi variabel, alat ukur, hasil ukur dan skala ukur yang digunakan (nominal, ordinal, interval dan rasio). Definisi operasional dibuat untuk memudahkan dan menjaga konsistensi pengumpulan data, menghindari perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel (Rafika Ulfa, 2021). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang digunakan sebagai berikut.

a. Variabel Laten Endogen

Variabel endogen (η) merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Hakikat sebuah masalah, mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel endogen yang digunakan dalam sebuah model. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

b. Variabel Koefisien Laten Endogen (*Intervening*)

Variabel koefisien laten endogen (β) adalah variabel secara teoritis mempengaruhi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel koefisien laten endogen adalah *burnout*.

c. Variabel Laten Eksogen

Variabel eksogen (ξ) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel laten eksogen, baik pengaruh positif maupun yang berpengaruh negatif. Variabel eksogen pada penelitian ini adalah beban kerja dan lingkungan kerja.

Tabel 3.2
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukuran
Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2017)	1.Kualitas kerja	a) Rapi dalam menyelesaikan suatu tugas dengan hasil kerja b) Ketelitian dengan meminimalisir kesalahan saat mengerjakan tugas c) Keterampilan dan kemampuan	Likert
	2.Kuantitas kerja	a) Rasa tanggung jawab dalam	

		<p>melaksanakan kerja</p> <p>b) Kecepatan dalam bertindak menyelesaikan pekerjaan yang dihadapi</p>	Likert
	3. Tanggung jawab	<p>a) Menerima dan melaksanakan pekerjaan dengan mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan secara optimal</p> <p>b) Mengambil keputusan mengenai pekerjaan yang dihadapi</p>	Likert
	4. Kerjasama	<p>a) Menggunakan kesepakatan</p> <p>b) Menghargai kontribusi</p> <p>c) Berbagi tugas</p> <p>d) Mendorong partisipasi</p>	Likert
	5. Inisiatif	<p>a) Mampu berpikir secara kritis</p> <p>b) Kreatif</p> <p>c) Tidak menghindari masalah</p>	Likert
Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Vanchapo(2020).	1. Kondisi pekerjaan	<p>a) <i>Job desk</i> yang berkelanjutan</p> <p>b) Kecukupan waktu menyelesaikan pekerjaan</p>	Likert

	2.Penggunaan waktu kerja	<ul style="list-style-type: none"> a) Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan b) Kesesuain pekerjaan dengan yang seharusnya 	Likert
	3.Target yang harus dicapai	<ul style="list-style-type: none"> a) Ketersediaan jumlah karyawan b) Kejelasan tujuan yang akan dicapai 	Likert
Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas pekerjaan yang dapat memberikan dampak yang positif ataupun negatif bagi pegawai untuk mencapai hasil yang diharapkan. Syafrina (2018).	1.Lingkungan kerja fisik	<ul style="list-style-type: none"> a) Pencahayaan b) Suhu udara c) Sirkulasi udara d) Tingkat kebisingan 	Likert
	2.Lingkungan kerja non fisik	<ul style="list-style-type: none"> a) Hubungan karyawan dengan atasan b) Hubungan kerja dengan sesama karyawan 	Likert
<i>Burnout</i> adalah kondisi seseorang yang mengalami kelelahan emosional, mental dan seringkali berujung pada kelelahan fisik yang diakibatkan oleh stres yang berkepanjangan. <i>Psychology Today</i> (2019:25).	1.Kelelahan fisik (<i>physical exhaustion</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a) Susah berpikir b) Sakit badan dan kepala c) Gangguan pencernaan d) Sakit kepala 	Likert
	2. Kelelahan Emosional (<i>Emotional Exhausting</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a) Merasa cemas dan putus asa dalam bekerja b) Merasa tersiksa dalam melaksanakan pekerjaan 	Likert
	3.Kelelahan mental(<i>mental exhaustion</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a) Cemas b) Stres berkepanjangan c) Panik d) Tertekan 	Likert

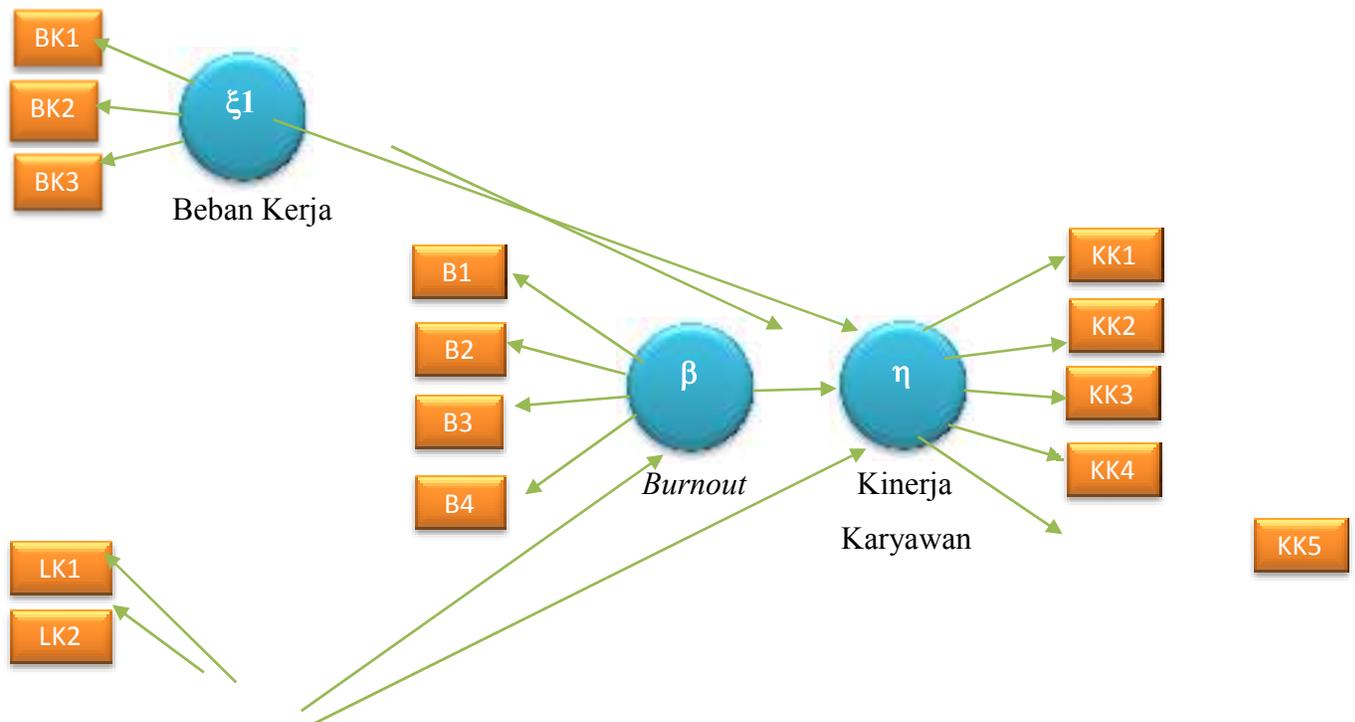
	4.Rendahnya penghargaan diri (<i>low of personal accomplishment</i>)	a) Perasaan tidak aman b) Kurang menghormati diri c) Tidak menerima kelemahan diri d) Tidak percaya diri	Likert
--	--	---	--------

Sumber : Data yang diolah penulis, 2024

3.6 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.6.1 SEM-PLS (*Partial Least Square*)

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dan analisis data di lakukan dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0*. PLS (*Partial Least Square*) merupakan analisis persamaan struktural berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran ini digunakan untuk uji validitas dan reabilitas. Sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas. PLS (*Partial Least Square*) adalah analisis yang bersifat *soft modeling* karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100).





Gambar 3.1 Kerangka SmartPLS (*Partial Least Square*)

3.6.1.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Model pengukuran dalam uji PLS dilakukan untuk menguji validitas internal dan reliabilitas. Analisis *outer model* ini akan menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Ada beberapa perhitungan dalam analisis ini:

1. Uji *Convergent Validity*

Pengujian di lakukan guna mengetahui tingkat ketelitian indikator konstruk dengan menghitung kekuatan korelasi antar indikator tersebut dengan variabel laten. Uji *Convergent Validity* di lakukan dengan *outer loading*, nilai *outer loading* $> 0,7$ dianggap signifikan dan ukuran yang diinginkan valid sebagai indikator untuk mengukur konstruk. Apabila indikator di bawah $< 0,7$ tidak dapat di pertahankan, apabila di hilangkan, nilai *composite reliability* tidak akan meningkat (Hair et al., 2017).

2. Uji *Discriminant Validity*

Pengujian di lakukan untuk mengetahui apakah indikator dari satu konstruk tidak berkorelasi kuat dengan indikator dari konstruk lainnya. Tiga pendekatan digunakan untuk mengevaluasi validitas diskriminan model reflektif: kriteria *Fornell-Lacker*, *Heteroit-Monotroit Ratio (HTMT)*, dan *cross-loading*. Menurut kriteria *Fornell-Lacker* untuk mengevaluasi validitas diskriminan, menyatakan bahwa *the square roots of AVE* tidak boleh lebih besar dari kuadrat korelasi antar konstruk atau nilai AVE tidak boleh lebih rendah dari korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)* harus lebih kecil dari 0,85 seperti yang di rekomendasikan. Saat mengukur *cross loading*, nilai yang di harapkan bahwa setiap indikator memiliki loading

lebih tinggi untuk konstruk yang di ukur dibandingkan dengan nilai *loading* ke konstruk yang lain untuk menunjukkan validitas diskriminan.

3. Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Kedua pengujian ini di lakukan untuk menunjukkan internal consistency yaitu nilai composite reliability yang tinggi menunjukkan nilai konsistensi dari masing-masing indikator dalam mengukur konstraknya. Nilai yang di harapkan adalah $> 0,7$.

4. Uji Average Variance Extracted (AVE)

AVE digunakan untuk mengukur seberapa banyak varians yang dapat di tangkap oleh konstruk dibandingkan dengan variasi yang ditimbulkan oleh kesalahan pengukuran. Indikator di anggap valid jika memiliki nilai AVE $> 0,5$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas kovergen.

3.6.1.2 Evaluasi Inner Model (Model Struktural)

Uji *signifikansi rute* dan *goodness of fit* harus dipertimbangkan saat mengevaluasi model struktural. Salah satu cara pertama untuk memastikan bahwa tidak ada kolinearitas antara konstruk laten eksogen dan endogen pada model struktural yang dihasilkan adalah melakukan uji kolinearitas. Jika kolinearitas terdeteksi, salah satu konstruk laten eksogen harus dihilangkan dari model, atau keduanya di integrasikan ke dalam satu konstruksi eksogen. Selanjutnya koefisien rute yang menghubungkan konstruk laten kemudian akan dievaluasi. Koefisien rute, angka perkiraan yang menunjukkan kekuatan hubungan antara konstruk laten pada model struktural, disebut sebagai koefisien rute. Nilai koefisien rute yang menunjukkan signifikan atau tidaknya ditunjukkan oleh nilai t dan p-value. Berikutnya *goodness of fit* dilakukan dengan melihat presentase varian yang dijelaskan yaitu melihat *R-square (R2)*. Konstruksi independen atau eksogen dapat menjelaskan jumlah konstruk dependen atau endogen dalam kasus konstruk laten dependen. Koefisien determinasi menyatakan nilai pengukuran kekuatan prediktif dari suatu model. Nilai (R2) menunjukkan kekuatan konstruk eksogen yang saling mempengaruhi. Jika nilai (R2) adalah 0,67, maka dianggap cukup besar; jika nilai (R2) adalah 0,33 dianggap sedang; jika nilai (R2) adalah 0,19 maka dianggap lemah dan jika nilai (R2) sebesar 0,7 maka dianggap kuat.

3.6.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis data SmartPLS. Dalam full Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada pengujian *inner model*. Hipotesis dinyatakan dapat di terima nilai t-statistic $> 1,96$ dan nilai signifikan $< 0,05$ (α 5%)