

BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN METEDOLOGI PENELITIAN

A. Kajian Teoritis

1. Beban Kerja

1.1 Pengertian Beban Kerja

Didalam perusahaan pastinya banyak sekali karyawan – karyawan yang mendapatkan tugas atau *job description* sesuai dengan pekerjaannya. Dari situ kita bisa melihat banyak sekali tugas ataupun pekerjaan yang diberikan perusahaan untuk karyawan sesuai dengan bidangnya. Di dalam melakukan pekerjaan pasti ada beberapa hal yang harus di kerjakan dengan maksimal untuk dapat mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Oleh sebab itu penting sekali karyawan untuk mengerti akan batasan dalam suatu pekerjaan agar tidak terjadinya beban kerja.

Menurut Haryanto dalam (Alfian Ferry, 2017) beban kerja ialah satuan dari sebuah kegiatan yang musti diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang selama beberapa waktu di periode tertentu dalam keadaan sadar. Sedangkan menurut Permendagri No.12/2008 menyatakan bahwa beban kerja ialah dorongan suatu tugas yang harus di kerjakan oleh sebuah unit organisasi yang merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Disini kita bisa melihat bahwa Beban kerja menggambarkan suatu ukuran tugas yang penting yang musti diterima dengan seimbang antara karyawan satu dengan karyawan lainnya di dalam perusahaan. Adapun menurut Gorphen & Morchin dalam (Ferriana, 2017) menyebutkan bahwa beban kerja adalah suatu gambaran yang timbul akibat adanya suatu keterbatasan kapasitas didalam mengoprasikan sebuah informasi.

Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, seorang individu diharapkan dapat menuntaskan suatu pekerjaan tersebut sesuai dengan waktu yang tepat. Dan menurut munandar dalam (Muhammad Sri Rahayu, 2016) mendefinisikan bahwa beban kerja ialah suatu kegiatan dari sebuah pekerjaan dengan beberapa uraian tugas yang harus diselesaikan dengan jangka waktu tertentu.

Baik dari pengertian – pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa beban kerja ialah suatu keadaan dimana seorang karyawan mendapatkan tugas dari perusahaan untuk mengerjakan suatu pekerjaan sesuai dengan waktu yang tepat yang telah ditentukan oleh perusahaan.

1.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Beban Kerja

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja, menurut (Arifin M. Zainal, 2016) faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja dibedakan menjadi 3 yaitu : faktor beban mental, beban fisik dan beban waktu. Faktor – faktor tersebut sangat berpengaruh

kepada kinerja yang akan karyawan kerjakan selain 3 faktor diatas, uraian menurut Aminah S dalam (Aulia, 2017) yang mempengaruhi beban kerja adalah :

- 1) Faktor Eksternal ; ialah faktor yang mempengaruhi dari luar tubuh seorang pekerja seperti
 - a. Tugas yang mencakup bersifat fisik, antara lain tempat kerja, tata kelola tempat kerja, keadaan ruangan kerja, sikap kerja karyawan, beban yang akan dikerjakan. Sebaliknya dengan tugas yang bersifat mental antara lain, tanggung jawab, rangkaian dari pekerjaan, emosi dari karyawan dan lainnya.
 - b. Organisasi kerja, antara lain ukuran lama atau tidaknya waktu dalam berkerja, waktu istirahat dalam berkerja, dan lainnya.
 - c. Lingkungan kerja, dalam hal yg mendorong kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lainnya.
- 2) Faktor Internal ; yang mempengaruhi dari dalam tubuh pekerja itu sendiri, biasanya diakibatkan oleh reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai *stresor* (jenis kelamin, umur, status gizi, kondisi kesehatan, dan lain sebagainya).

Jadi dapat disimpulkan bahwa adanya beberapa faktor yang bisa memicu beban kerja, maka dari itu kita harus memperhatikan beban pekerjaan yang didapat. Apakah beban kerja tersebut sudah sesuai dengan kompetensi dan bidang yang sesuai dengan pekerjaan.

Dari adanya faktor tersebut, kita bisa tahu beban kerja dapat diperhitungkan. Menurut Arika dalam (Mahendrawan I Gede, 2015) menyebutkan bahwa pengukuran beban kerja bisa dilihat dari : yang merupakan tugas yang bersifat fisik yaitu sikap para karyawan, Tugas yang bersifat mental yaitu dapat berupa tanggung jawab, emosi pekerja dan lainnya, Waktu di dalam berkerja dan waktu kerja yang dialami oleh karyawan, Kerja secara bergilir atau *shift* kerja, Pelimpahan tugas serta wewenang, Faktor somatis yang meliputi kondisi kesehatan para pekerja dan Faktor psikis yang meliputi motivasi, persepsi, dan kepercayaan.

1.3 Indikator Beban Kerja

Didalam penelitian ini ada beberapa indikator kerja yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengambil dari indikator kerja yang dikemukakan oleh (Febri, 2015) antara lain :

a. Target yang harus dicapai

Target yang dimaksud adalah sebuah pandangan seorang karyawan mengenai target yang akan di capai dalam menyelesaikan pekerjaannya, pemikiran dalam hasil pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan

b. Kondisi pekerjaan

Sebuah pemikiran dari pekerja terhadap suatu kondisi pekerjaan yang ia terima, misalnya dalam mengambil keputusan terkait pekerjaan yang di dapat, serta dapat mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan kegiatan pekerjaan yang berlebih diluar waktu yang telah ditentukan

c. Standar pekerjaan

Sebuah pandangan dari seorang individu terkait standar pekerjaan yang ia dapatkan, contohnya perasaan yang muncul mengenai beban kerja yang ia dapatkan yang harus dikerjakan dalam waktu yang telah ditentukan

Dalam indikator kerja, dapat kita ketahui bahwa uraian pekerjaan atau *Job Description* juga merupakan salah satu penentu apakah karyawan tersebut mendapatkan beban kerja yang berlebih atau kurang. Uraian pekerjaan atau *Job Description* juga berkaitan dengan aktivitas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. (Widiasih Wiwin, 2018) menyatakan bahwa *Job description* berdaya guna dalam memberikan informasi mengenai pelokasian dan tugas sumber daya karyawan dalam menyelesaikan beban kerjanya.

1.4 Dampak Beban Kerja

Selain itu, berlebihnya beban kerja dapat memunculkan dampak negatif yang di dapat oleh karyawan. Menurut (Manuaba, 2000) Beban kerja yang berlebih akan mengakibatkan adanya kelelahan fisik maupun mental. Tindakan - tindakan emosional yang bisa menyerang seorang karyawan seperti sakit kepala, gangguan di dalam pencernaan, dan karyawan tersebut cenderung akan mudah marah.

Sebaliknya beban kerja yg cenderung sedikit dimana suatu pekerjaan yang muncul karena kekurangan gerak akan megakibatkan rasa bosan dan pekerjaan cenderung terkesan monoton. Rasa bosan ini terjadi akibat karena tugas yang cenderung sedikit yang menimbulkan kurang menariknya pekerjaan sehingga secara potensial dapat membahayakan dan berkurangnya kinerja karyawan.

Jika meningkatnya suatu target yang akan di capai oleh karyawan, maka bertambah pula pekerjaan yang didapat oleh setiap karyawan. Menurut (Setyawan, 2006) apabila beban kerja terus menerus akan meningkat, jika tidak adanya pembagian beban kerja yang sesuai dan merata maka akan terjadinya kinerja karyawan yang terus menurun di dalam perusahaan.

Menurut (Irawati Rusda, 2017) Dampak dari beban kerja yang berlebih bagi karyawan, berupa:

1. Kualitas kerja menurun

Workload yang cenderung banyak dan tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja maupun kelebihan beban kerja akan berdampak menurunnya kualitas kerja dari karyawan akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi pada saat berkerja, maka dari pengawasan diri serta ketepatan didalam pekerjaan tidak bisa maksimal

2. Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan muncul karena adanya hasil kerja di pelayanan yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan yang di harapkan. Seperti harus menunggu lama, pekerjaan tidak tepat sasaran, dan hasil layanan yang kurang memuaskan. Keluhan pelanggan dapat memberikan dampak yang buruk pada perusahaan

3. Kenaikan tingkat absensi

Workload yang cenderung berlebih dapat memberikan dampak yg tidak baik bagi karyawan. Karyawan akan mudah lelah dan sakit. Hal ini sangat berakibat buruk bagi kelancaran pekerjaan dalam perusahaan. Dan juga kinerja karyawan akan terus menurun. Target yang telah di tetapkan oleh perusahaan tidak akan tercapai, karena karyawan tidak berkerja secara maksimal

Untuk mengurangi beban kerja yang berlebih perusahaan bisa melakukan dengan cara :

A. Pemerataan Beban Karyawan

Dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan peran dari perusahaan terkait beban kerja yang dimiliki oleh karyawan. Beberapa perusahaan juga telah menetapkan standar dari sebuah pekerjaan yang diberikan kepada karyawannya. Tentunya, dalam suatu standar pekerjaan pasti telah diukur terkait beban kerja yang akan di limpahkan kepada karyawan tersebut. Pemerataan beban kerja juga sangat penting jika didalam suatu perusahaan memiliki beban kerja yang tidak merata pada karyawannya.

Menurut Surtato dalam bukunya Dasar dasar organisasi mengungkapkan bahwa “Beban aktivitas satuan organisasi atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat menghindarkan satuan pekerjaan yang terlalu banyak aktivitasnya dan satuan pekerjaan yang terlalu sedikit aktivitasnya. Demikian pula dapat dihindarkan adanya karyawan yang terlalu bertumpuk – tumpuk tugasnya dan ada pula pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur” (Surtanto, 2006).

Adanya pemerataan beban kerja juga membuat karyawan akan lebih fokus terhadap pekerjaan yang akan mereka

hadapi. Karena dengan pemerataan beban kerja, karyawan tidak akan mendapatkan beban kerja berlebih ataupun kurang. Karena semua pekerjaan sudah sesuai dengan standart atau porsi yang tepat yg diberikan oleh perusahaan.

Dengan diberikanya pemerataan beban kerja maka pekerjaan akan lebih efektif dan relevan maka perusahaan bisa mengetahui sejauh mana pegawainya diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Dan beban kerja pun sangat berpengaruh sekali kepada kinerja karyawan.

2. Job Description

2.1 Pengertian Job Description

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan, setiap karyawan harus tau tentang uraian pekerjaan yang akan mereka kerjakan. Uraian pekerjaan atau *Job Description* ini berguna untuk mengetahui apa saja hal yang karyawan musti kerjakan dalam suatu divisi di sebuah perusahaan, tentunya uraian pekerjaan ini dapat memberikan gambaran atau porsi kerja yang akan karyawan lakukan. Uraian pekerjaan ini tentunya sangat penting karna akan mengukur karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaanya.

Menurut Mathis dan Jackson dalam (Nurinaya, 2017) *Job deskription* sebuah proses menuturkan dari sebuah tugas,

responsibility dari pekerjaan. Pekerjaan harus diketahui dengan jelas jenisnya dan selanjutnya tanggung jawab apa yang harus dipegang oleh seorang yang melakukan tugas tersebut, sehingga karyawan tidak melakukan kesalahan karena adanya uraian dari tugas tersebut. Sedangkan menurut Mustikawati dalam (Afnawati Adias Dwi, 2018) Uraian pekerjaan atau *Job Description* adalah sekumpulan dari beberapa informasi, dari kewajiban, *responsibility*, serta wewenang yang dilaksanakan oleh karyawan.

Menurut (Dessler, 2010) mengatakan bahwa Uraian pekerjaan merupakan sebuah tugas, tanggung jawab hubungan laporan, kondisi kerja, kepedulian akan tanggung jawab dari suatu jabatan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa Uraian Pekerjaan atau *Job Description* adalah suatu penetapan kerja yang diberikan kepada seorang karyawan secara organisasional.

Berdasarkan teori – teori yang telah di paparkan *Job description* adalah suatu rangkuman pekerjaan yang harus diperhatikan dan dikerjakan oleh karyawan di dalam perusahaan.

2.2 Faktor – Faktor *Job Description*

Agar bisa mengetahui apakah uraian pekerjaan sudah sebanding dengan apa yang dilakukan dengan karyawan perlu dibutuhkan suatu analisis pekerjaan fungsional, yang digunakan oleh Miwauke dalam (Hasibuan M. S., 2009) yang terdiri dari sasaran organisasi, yaitu apa yang dapat dikerjakan oleh seorang pekerja untuk

menggapai sasaran mereka, tingkatan apa yang dilakukan oleh karyawan, standar pekerja dan isi pelatihan. Penjelasan dari setiap masing – masing hal diatas adalah :

1. Sasaran Organisasi

Suatu tujuan yang akan digapai dalam suatu organisasi atau perusahaan. Baik untuk tujuan dalam jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

2. Tingkat dan Orientasi

Tingkat dan Orientasi ini merupakan hal apa yang akan dikerjakan oleh karyawan dalam mencapai suatu target yang diberikan kepada perusahaan. Karyawan perlu orientasi – orientasi pekerjaan baik pemahaman dari dalam diri mereka.

3. Standar kerja karyawan

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan, pastinya karyawan perlu standar kerja yang akan menjadi tolak ukur dalam berkerja. Ini sangat dibutuhkan untuk performa karyawan dalam meyelesaikan tugasnya.

4. Isi Pelatihan

Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan bekal atas pengajaran yang dilaksanakan oleh perusahaan kepada karyawan. Pelatihan ini bermaksud mengajarkan karyawan untuk lebih mendalami tentang tugas atau uraian pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

2.3 Kualifikasi *Job Description*

Secara sistematis, uraian pekerjaan atau *job description* dapat mendeskripsikan dengan tepat isi pekerjaan, lingkungan pekerjaan dan kondisi pekerjaan. Menurut (Ardana, 2012) terdapat enam kualifikasi yang harus diketahui untuk membuat uraian pekerjaan atau *job description*, uraian tersebut meliputi :

1. Sistematis, yang artinya uraian pekerjaan terdiri dari kelompok - kelompok tertentu dan tersusun dalam suatu sistem yang dapat memudahkan pekerjaan.
2. Jelas, dalam menyusun uraian pekerjaan harus dipastikan bahasa yang tersusun mudah dipahami dengan karyawan
3. Ringkas, dalam pembuatan uraian pekerjaan harus menggunakan kalimat yang ringkas agar mudah dipahami dengan baik
4. Tepat, uraian pekerjaan memerlukan penyajian uraian yang cocok pada suatu pekerjaan, jadi isi dari pekerjaan dan gambaran pekerjaan bisa sesuai dengan harapan
5. Taat azas, artinya suatu uraian pekerjaan berupa kata atau kalimat yang di dalamnya sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan
6. Akurat, dalam penyusunan uraian pekerjaan harus teliti dan sesuai tidak dikurangan dan tidak dilebihkan

Kualifikasi *job description* sangat dibutuhkan dalam suatu pekerjaan, agar memudahkan karyawan dalam melaksanakan suatu tugasnya. Dengan ini maka tidak akan terjadinya beban kerja yang cenderung banyak atau beban kerja yang kurang. Karena setiap karyawan tau akan tugas yang akan dilaksanakan sesuai dengan *job description* yang diberikan oleh perusahaan.

B. Kerangka Berfikir

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan, beban kerja ialah suatu hal yang perlu di perhatikan dalam melaksanakan pekerjaan. Karena beban kerja, dapat memicu karyawan untuk mengerjakan pekerjaan dengan *output* yang tidak diharapkan perusahaan. Selain *output* pekerjaan yang tidak diharapkan, beban kerja juga bisa menimbulkan dampak yang buruk bagi perusahaan, yaitu kinerja karyawan akan menurun. Jika kinerja karyawan akan turun ini sangat merugikan perusahaan. Tidak hanya kinerja karyawan yang dapat menurun, melainkan keluhan yang terjadi pada pelanggan dan tingkat absensi yang tinggi dari karyawan itu sendiri. Dengan kinerja yang buruk, perusahaan tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan.

Selain itu, beban kerja juga sangat berpengaruh kepada Kinerja karyawan. Jika beban kerja yang diterima karyawan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan, maka terjadilah beban kerja yang tidak merata yang mengakibatkan suatu kinerja yang buruk pada perusahaan. Dari kinerja yang buruk timbulah masalah – masalah yang terjadi pada perusahaan. Maka dari itu, perlu sekali perusahaan melihat lagi beban kerja yang terjadi

pada karyawan. Beban kerja bisa dilihat dari *Job Description* atau Uraian pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Apakah uraian pekerjaan sudah sesuai dengan yang diterima oleh seorang karyawan. Jika adanya ketimpangan pada uraian pekerjaan atau *job description* maka terjadilah beban kerja yang tidak merata.

Dengan memerhatikan uraian pekerjaan atau *job description*, maka perusahaan tidak memberikan beban kerja kepada karyawannya. Untuk menimalisir beban kerja yang terjadi pada karyawan, Perusahaan harus memberitahukan ke karyawan terkait uraian pekerjaan yang di berikan kepada karyawan.

C. Metodologi Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penulisan

Penulis melaksanakan kegiatan observasi untuk penulisan karya ilmiah pada :

Nama Perusahaan : PT Bri Agroniaga (Kantor Cabang Utama)

Alamat Perusahaan : Jl. Warung Jati Barat No. 139, Warung
Buncit Jakarta selatan

Tlp. / Email : (021) 1500494 / Humas@work.briagro.ac.id

PT Bri Agroniaga ialah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Perbankan. Penulis melakukan kegiatan observasi pada saat penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang terhitung selama 2 bulan pada perusahaan tersebut. Penelitian di fokuskan

kepada divisi operasional dan layanan yang mana di dalam divisi tersebut telah terjadi beban kerja pada karyawan.

2. Metode Penulisan

Dalam melakukan penelitian, penulisan karya ilmiah ini dilaksanakan dengan metode deskriptif analisis, yaitu metode yg memberikan dan menjelaskan suatu kejadian dengan gambaran mengenai situasi serta kondisi suatu kejadian.

Teknik yang dilakukan dlm pengumpulan data pada karya ilmiah ini menggunakan beberapa cara, antara lain :

1. Observasi

Kegiatan observasi adalah kegiatan mengamati suatu objek atau kejadian untuk mendapatkan beberapa informasi yang dibutuhkan untuk bahan penelitian. Penulis melakukan kegiatan observasi pada saat melaksanakan kegiatan Praktik kerja lapangan yang dilaksanakan selama 2 bulan di PT Bri Agroniaga (Kantor Cabang Utama). Penulis mencatat beberapa permasalahan yang muncul pada perusahaan tersebut untuk dijadikan bahan penelitian pada karya ilmiah ini.

2. Studi Pustaka

Kegiatan studi pustaka ialah suatu kegiatan mengupulkan dan menghimpun suatu informasi yang relevan dengan masalah dan topik yang akan diangkat oleh penulis. Penulis dapat mencari

sumber informasi dari buku atau jurnal yang berkaitan dengan permasalahan.

Sebelum melakukan pembuatan karya ilmiah, penulis akan mencari beberapa data yang memiliki akurasi tinggi serta relevan sebagai dasar permasalahan karya ilmiah. Selanjutnya, penulis membahas masalah tersebut dan mengaitkan permasalahan dengan teori – teori yang ada serta memberikan solusi pada masalah tersebut.

