BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Karakteristik Individu *(Individual Characteristic)*

Karakteristik individu adalah suatu sifat atau watak atau kepribadian yang khas dari seseorang baik buruknya karakteristik setiap individu tergantung bagaimana seseorang itu mengaplikasikannya dalam kehidupannya termasuk dalam pekerjaannya. Sumber daya yang terpenting dalam suatu perusahaan/organisasi adalah sumber daya manusia yang memberikan tenaga, bakat kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi tetap dapat mempertahankan eksistensinya. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Masa depan seseorang individu dalam suatu organisasi tidak tergantung pada kinerja saja, manajer juga menggunakan ukuran subyektif yang bersifat pertimbangan, apa yang dipersepsikan penilai sebagai karakter/prilaku yang baik atau buruk akan mempengaruhi penilaian.

Menurut Miftah Thoha (2007:34) dalam Herianus Peoni (2014:5) berkaitan dengan individu bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karkateristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini yang memasuki lingkungan baru, yakni organisasi/perusahaan. Sementara itu menurut Bashway & Grant dalam Almalifah Mahmoda Siti (2005:33) mengemukakan beberapa ciri-ciri pribadi meliputi: jenis kelamin, status perkawinan, usia, pendidikan, pendapatan keluarga, dan masa jabatan.

2.1.1.1 Pengertian Karakteristik Individu

Karakteristik individu menurut Ratih Hurriyati (2005:79), menyatakan bahwa: "karakteristik individu merupakan suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi, serta menerima barang atau jasa serta pengalaman karakteristik individu merupakan faktor internal *(interpersonal)* yang menggerakan dan mempengaruhi prilaku individu".

Sedangkan menurut Nimran, dalam Sopiah (2008:13) menyatakan bahwa: "karakteristik individu adalah ciri-ciri biografis, kepribadian, persepsi dan sikap. Menurut Mathis, dalam Almalifah Mahmodha Siti (2005:33) ada empat karakteristik individu yang mempengaruhi bagaimana orang-orang dapat berprestasi.

a. Minat, orang cenderung mengejar karir yang mereka yakini cocok dengan minat mereka.
b. Jati diri, karir merupakan perpanjangan dari jati diri seseorang juga hal yang membentuk jati diri.
c. Kepribadian, faktor yang mencakup orientasi pribadi karyawan (sebagai contoh karyawan bersifat realistis, menyenangkan dan artistik) dan kebutuhan individual, latihan, kekuasaan dan kebutuhan prestis.
d. Latar belakang sosial, status sosial ekonomi dan tujuan pendidikan pekerjaan orang tua karyawan merupakan faktor yang berfungsi dalam kategori".

Selain itu, menurut Gibson, James L. yang dialihbahasakan oleh Nunuk Ardiani (1996 : 123) dalam Herianus Peoni (2014:6), mengemukakan bahwa: "karakteristik individu adalah kemampuan dan kecakapan, latar belakang dan demografi. Klasifikasi dari demografi adalah jenis klamin dan ras, prilaku pekerja menentukan hasil. Mereka dapat menghasilkan prestasi jangka panjang yang positif dan pertumbuhan diri atau sebaliknya, prestasi yang panjang

yang jelek atau kurang berkembang". Sedangkan menurut Robbins, Stephen. P & Judge, Thimothy. A yang dialihbahasakan oleh Diana Angelica (2008:56) menyatakan bahwa: "karakteristik individu adalah kemampuan, karateristik-karakteristik biografis, pembelajaran, sikap, kepribadian, persepsi, dan nilai".

Sedangkan menurut Stephen B. Robbins (2006:46), mengemukakan bahwa: "kararakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi".

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa karatkeristik individu kemampuan dan kecakapan, latar belakang, karakteristik-karakteristik biografis, pembelajaran, sikap, kepribadian, persepsi, nilai, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi.

2.1.1.2 Indikator Karakteristik Individu

Indikator karakteristik individu menurut teori Path-Goal, dalam Herianus Peoni (2014:6), yaitu sebagai berikut:

1) Letak Kendali *(Locus of Control)*

   Hal ini berkaitan dengan keyakinan individu sehubungan dengan penentuan hasil. Individu yang mempunyai letak kendali internal meyakini bahwa hasil *(reward)* yang mereka peroleh didasarkan pada usaha yang merka lakukan sendiri. Sedangkan mereka yang cenderung letak kendali eksternal meyakini bahwa hasil yang mereka peroleh dikendalikan oleh kekuatan di luar kontrol pribadi mereka. Orang yang internal cenderung lebih menyukai gaya kepemimpinan yang *particivative*, sedangkan yang eksternal umumnya lebih menyenangi gaya kepemimpinan yang *directive*.

2) Kesediaan untuk menerima pengaruh *(Authoritarianism)*

Kesediaan orang untuk menerima pengaruh dari orang lain. Bawahan yang tingkat *aouthoritarianism* yang tinggi cenderung merespon gaya kepemimpinan yang *directive*, sedangkan bawahan yang ingkat *authoritarianism* yang rendah cenderung memilih gaya kepemimpinan yang *participative*.

3) Kemampuan *(Abilities)*

Kemampuan dan pengalaman bawahan akan mempengaruhi apakah mereka dapat bekerja lebih berhasil dengan pemimpin yang berorientasi prestasi *(achievement – oriented)* yang telah menentukan tantangan sasaran yang harus dicapai dan mengharapkan prestasi yang tinggi, atau pemimpin yang *supportive* yang lebih suka memberikan dorongan dan mengarahkan mereka. Bawahan yang mempunyai kemampuan yang tinggi cenderung memilih gaya kepemimpinan *achievement – oriented*, sedangkan bawahan yang mempunyai kemampuan rendah cenderung lebih memilih pemimin yang *supportive*.

Menurut Arif Subyantoro (2009:11-13), menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda atau sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Arief Subyantoro menyebutkan indikator karakteristik individu meliputi: kemampun, nilai, sikap, dan minat.

1. Kemampuan *(Ability)*

   Kemampuan *(ability)* adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, Robbins (2003). Dengan kata lain bahwa kemampuan merupakan fungsi dari pengetahuan *(knowledge)* dan keterampilan *(skill)*, sehingga formulanya adalah A : *f* (K.S)

2. Nilai *(Value)*

Menurut Robbins (2003), nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pembangunan intelektual dan waktu untuk keluarga.

3. Sikap *(Attitude)*

   Menurut Robbins (2003), sikap adalah pernyataan evaluatif – baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Dalam penelitian ini sikap akan difokuskan bagaimana seseorang individu karyawan merasakan beban kerja atas pekerjaannya, kelompok kerja, penyedia dan organisasi serta lingkungan kerja.

4. Minat *(Interest)*

   Minat *(Interest)* adalah sikap yang membuat seseorang senang dan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh persaaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya. Minat orang terhadap jenis pekerjaanpun berbeda-beda (Moh. As' ad ,2004).

Perbedaan karakteristik individu yang tidak sama antara satu karyawan dengan karyawan yang lainnya menurut Ratih Hurriyati (2005:81), mengemukakan bahwa yang termasuk indikator karakteristik individu yaitu:

1. Usia

   Hubungan kinerja dan usia sangat erat kaitannya. Ini dikarenakan adanya keyakinan yang meluas bahwa semakin meningkatnya usia, semakin merosot pula kinerja seseorang. Pada tenaga kerja yang berumur tua dianggap kurang luwes dalam bekerja dan menolak adanya tekhnologi baru. Namun di lain pihak tenaga kerja yang lebih tua dianggap lebih memiliki pengalaman dan etika kerja yang kuat serta memiliki

komitmen terhadap mutu.tenaga kerja yang lebih muda cenderung memiliki fisik yang kuat sehingga diharapkan dapat bekerja keras. Namun disisi lain, kurang bertanggung jawab dan sering berpindah-pindah pekerjaan diadingkan tenaga kerta yang tua.

2. Jenis Kelamin

   Dari studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang, dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Tetapi sejauh ini tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, dan kemampuan belajar. Bukti konsiten juga menyatakan juga bahwa wanita mempunyai tingkat kemangkiran yang lebih tinggi dari pada pria. Sehingga sebenarnya dalam pemberian kesempatan kerja tidak perlu ada perbedaan karena tidak ada cukup bukti yang membedakan pria dan wanita dalam hal kepuasan kerja.

3. Status Perkawinan

   Pemaknaan tentang pekerjaan akan berbeda antara karyawan yang *single* dengan karyawan yang sudah menikah. Penellitian membuktikan bahwa orang yang telah berumah tangga relative lebih baik dibandingkan dengan yang masih *single* baik ditinjau dari segi absensi, keluar beralih kerja, dan kepuasan kerja. Hal ini disebabkan karena orang yang sudah berkeluarga mempunyai rasa tanggung jawab dan membuat pekerjaan lebih ajeg, tertib, dan menganggap pekerjaan lebih berharga dan lebih penting. Penelitian selama ini belum menjangkau pada orang-orang yang bercerai, janda, duda, dan orang-orang yang beerpasangan tetapi tidak menikah.

4. Masa Kerja

Masa kerja adalah berkaitan langsung dengan senioritas dalam pekerjaan. Artinya tidak relevan membandingkan pria-wanita-tua-muda dan seterusnya karena penelitian menunjukan bahwa belum tentu yang lebih lama pada pekerjaan memiliki produktifitas yang lebih tinggi. Karena bisa saja orang yang baru bekerja memiliki pengalaman lebih baik dari pekerjaan masa lalu, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengalaman masa lalu merupakan penentu masa depan seseorang dalam pekerjaan. Banyak penelitian menunjukan bahwa hubungan positif antara lama masa kerja dengan kepuasan kerja, artinya semakin lama seseorang karyawan bekerja, maka semakin rendah keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Sesuai dengan indikator karakteristik individu yang dikemukakan para ahli di atas, maka dalam penletian ini penulis mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Arief Subyantoro (2009:11-13) yang mencakup kemampuan *(ability)*, nilai *(value)*, sikap *(attitude)*, dan minat *(interest)*, dengan alasan untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data, informasi dan penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. Sinar Sosro Bandung Jawa Barat Selatan.

2.1.2 Beban Kerja *(Workload)*

Beban kerja sebagai kegiatan yang diberikan kepada pegawai dalam suatu organisasi maupun institusi mempunyai peran yang penting untuk menetapkan kebutuhan akan pegawai yang diperlukan dalam kelancaran suatu penyelesaian pekerjaan dimana perhitungan beban kerja tersebut memerlukan metode atau teknik tertentu agar sesuai dengan keinginan dari institusi. Pengukuran waktu kerja pada operasi perusahaan disebut efisien atau biasanya didasarkan atas lama waktu kerja untuk membuat suatu produk atau melaksanakan pelayanan (jasa).

2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut Menpan (1997:46) dalam Febri Furqon Artadi (2015:46) mengemukakan bahwa: "beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu".

Menurut Moekijat (2004) dalam I GST A A Putri Mastini (2013:42) mengemukakan bahwa: "beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menujukan volume yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban berja dapat dilihat pada sudut pandang *obyektif* dan *subyektif*. Secara *obyektif* adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara *subyektif* adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap perasaan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja".

Pengertian beban kerja dilihat dari dua sudut pandang, yaitu secara *obyektif* dan *subyektif*. beban kerja secara *obyektif* adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Beban kerja secara *subyektif* adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pertanyaan terhadap beban kerja yang diajukan, tentang perasaan kelebihan jam kerja, ukuran dan tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja, *Marquis dan Huston* (2004) dalam I GST A A Putri Mastini (2013:43).

Sedangkan pendapat lain yang menyatakan pendapat bahwa beban kerja yang menekankan kepada tuntutan tugas yang harus diselesaikan pegawai dalam buku Tarwaka Beban Kerja *(Workload)*, menurut Hart & Staveland, dalam Tarwaka (2011:106), menyatakan bahwa: "Beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja. Beban kerja kadang-kadang didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan".

Beban kerja yang harus dilaksanakan pegawai hendaknya merata, sehingga dapat dihindarkan adanya seorang yang mempunyai beban kerja terlalu banyak atau terlalu sedikit. Namun demikian beban kerja yang merata ini tidak berarti bahwa dalam organisasi tersebut harus tetap sama beban kerjanya.

Menurut Stephen B. Robbins (2003:90), menyatakan bahwa : "positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indra mereka agar memberi makna kepada linkungan mereka". Persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan faktor atribut peran dan pekerjaan. Hal ini diakibatkan persepsi terhadap beban kerja merupakan hal erat hubungannya denga suatu pekerjaan, dimana individu memberikan penilaian mengenai tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan mental dan fisik yang harus ia selesaikan dalam waktu tertentu, apakah memiliki dampak positif atau negatif terhadap pekerjaannya.

Sedangkan menurut Suwatno (2003) dalam Julia Anita, Nasir Aziz, Mukhlis Yunus, (2013:4), mengemukakan bahwa: "beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efktivitas kerja suatu unit organisasi".

Dari beberapa pengertian mengenai beban kerja dapat ditarik kesimpulan beban kerja adalah "Sejumlah kegiatan yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja ditempat bekerja, yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis sehingga pada akhirnya akan diproleh hasil kerja/kinerja".

2.1.2.2 Indikator Beban Kerja

Menurut Suwatno (2003) dalam Julia Anita, Nasir Aziz, Mukhlis Yunus, (2013:4), mengemukakan bahwa indikator beban kerja, antara lain:

1. Jam Kerja Efektif

   Jam kerja adalah waktu sehari-hari yang digunakan karyawan untuk menyelesaikan beban kerjanya, jam kerja efektif adalah waktu yang benar-benar dipergunakan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga beban kerja/tugas dan pekerjaan dapat diselesaikan secara optimal dalam waktu yang telah ditentukan dan sesuai target yang diinginkan perusahaan. Jam kerja efektif bisa diartikan juga sebagai jam kerja formal dikurangi jam kerja yang hilang karena tidak bekerja *(allowance)* seperti makan, shalat, dan sebagainya.

2. Latar Belakang Pendidikan

   Setiap jenis pekerjaan memerlukan tuntutan yang berbeda terhadap karyawan dan para karyawan juga memiliki kemampuan kerja yang berbeda. Prestasi kerja karyawan dengan sendirinya akan meningkat apabila ada kesesuaian antara kemampuan dengan jenis pekerjaannya. Latar belakang pendidikan dan tingkat pendidikan sangat mempengaruhi kemampuan dari karyawan tersebut terutama untuk pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan keahlian dan keterampilan khusus.

3. Jenis Pekerjaan yang Diberikan

   Jenis pekerjaan dan beban kerja yang diberikan kepada pekerja sebaiknya adalah jenis dan beban kerja yang seimbang dengan kemampuan yang dimiliki pekerja, sehingga pekerjaan yang diberikan kepada pekerja dapat diselesaikan tepat waktu.

Sedangkan Indikator beban kerja yang digunakan menurut penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Putra (2012:22), yang meliputi :

1. Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelasaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2. Kondisi Pekerjaan

   Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3. Standar Pekerjaan

   Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Ambar (2006:99) dalam Deta Apriani, Ridwan Nurazi, Praningrum (2013:7), mengemukakan bahwa aspek-aspek beban kerja antara lain:

1. Aspek-aspek tugas yang harus dikerjakan

   Apakah tugas tersebut relevan dengan kemampuan dan kompetensi dasar si karyawan apabila tugas yang diterima seseorang karyawan berbeda dengan kemampuan dan kompetensi dasar yang dimiliki, maka karyawan akan merasa kesulitan dalam mengerjakan tugas tersebut dan hasilnya pun tidak akan maksimal.

2. Aspek seorang atau sekelompok orang yang mengerjakan tugas-tugas tersebut.

   Apakah orang atau sekelompok orang mengerjakan pekerjaan tersebut mendapatkan dukungan dari lingkungan dan fasilitas dari sekitar guna menyelesaikan tugas yang dikerjakannya dengan dukungan yang baik, maka hasil pekerjaannya pun akan maksimal.

3. Aspek waktu untuk mengerjakan tugas-tugas tersebut

Apakah waktu yang diberikan sesuai dengan bobot pekerjaan yang diterima oleh seorang karyawan, ketidakseimbangan bobot pekerjaan yang diterima oleh seorang karyawan yang tinggi dan karyawan yang mengalami stress.

4. Aspek keadaan/kondisi normal pada saat tugas-tugas tersebut dikerjakan.

   Apakah tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan telah dikerjakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur kerja yang semestinya dilakukan oleh seorang karyawan.

Sesuai dengan indikator beban kerja yang dikemukakan di atas, maka dalam peneletian ini penulis mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Julia Anita, Nasir Aziz, Mukhlis Yunus (2013:4) yang mencakup jam kerja efektif, latar belakang pendidikan, dan jenis pekerjaan yang diberikan dengan alasan indikator tersebut mudah dipahami oleh responden dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi, dikarenakan indikator beban kerja tersebut sesuai dengan standar operasional perusahaan yang diterapkan pada PT. Sinar Sosro Bandung Jawa Barat Selatan, dimana setiap perusahaan memberikan tugas dan tanggung jawab kepada karyawannya selalu melihat jumlah jam kerja, latar belakang pendidikannya dan jenis pekerjaannya.

2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi BebanKerja

Menurut Rodahl (1989) dalam Prihatini (2007:25), menyatakan bahwa Beban kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

1. Faktor Eksternal

   Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:

   a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti tata ruang, tempat kerja, alat, sarana, sikap kerja, sedangkan tugas yang bersifat mental seperti

kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab dan wewenang.

b. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, system pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.

c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis, ketiga aspek tersebut disebut *wrong stresor*.

2. Faktor Internal

Faktor internal adalah yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal, reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai secara obyektif maupun secara subyektif. Faktor internal meliputi faktor somasi (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.1.3 Lingkungan Kerja *(Environment Work)*

Lingkungan kerja merupakan salah satu hal yang sangat penting. Hal ini sangat besar pengaruhnya terhadap operasional perusahaan. Salah satu hal yang dapat ditempuh agar karyawan dapat juga melaksanakan tugasnya dengan baik adalah dengan memperbaiki lingkungan kerja ditempat kerjanya. Lingkungan kerja yang buruk merupakan salah satu penyebab penggunaan waktu yang tidak efektif.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan termasuk hal yang penting untuk diperhatikan. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang memuaskan bagi

karyawannya akan dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja yang pada akhirnya dapat menurunkan motivasi dan efektifitas kerja. Dalam penelitian ini bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang besar terhadap kinerja para karyawan dan jalannya operasi perusahaan, sehingga dengan demikian baik secara langsung atau tidak lingkungan akan dapat mempengaruhi tingkat produktivitas perusahaan.

Lingkungan kerja didesain sedemikian rupa agar dapat tercipta hubungan kerja yang mengikat pekerja dengan lingkungannya. Lingkungan kerja yang baik yaitu apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan kerja secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Lingkungan kerja yang buruk atau kurang baik dapat menuntut tenaga kerja serta waktu yang lebih banyak serta kurang mendukung diperolehnya rancangan kerja yang efisien.

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan merupakan suatu faktor yang secara tidak langsung mempengaruhi kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab kepada organisasi. Jika pegawai menyukai lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan merasa betah ditempat kerjanya untuk melakukan aktivitas dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja.

Berikut beberapa pendapat para ahli tentang pengertian lingkungan kerja.

Menurut Alex S. Nitisemito (2001:183) mengemukakan bahwa “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Misalnya kebersihan, musik dan lain-lain”.

Menurut Basuki dan Susilowati (2005:40), mengemukakan bahwa: “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya”.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2011:2) mendefinisikan bahwa: “Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan disekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok”. Sedangkan menurut Mardiana (2011:55) menjelaskan bahwa: “lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja merupakan segagala sesuatu yang ada disekitar pegawai yang dapat mempengaruhi diri pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung dalam melaksanakan tugas yang dibebankan oleh perusahaan. Namun secara umum pengertian lingkungan kerja merupakan kondisi dan suasana dimana para pegawai tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan maksimal.

2.1.3.2 Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2009:21) menyatakan bahwa: “secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni: 1) lingkungan kerja fisik, dan 2) lingkungan kerja non fisik”.

1. Lingkungan Kerja Fisik

   Menurut Sedarmayanti (2009:21) menjelaskan bahwa: “lingkungan kerja fisik adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Menurut Sarwono (2005:157) menjelaskan bahwa: “lingkungan kerja fisik adalah tempat pegawai melakukan aktivitasnya".

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat dikemukakan bahwa lingkungan kerja semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Faktor-faktor fisik ini mencakup suhu udara ditempat kerja, luas ruang kerja, kebisingan, kepadatan, dan kesesakan. Faktor-faktor fisik ini sangat mempengaruhi tingkah laku manusia.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Sedarmayanti (2009:21) menyatakan bahwa: “lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan”.

Sedangkan menurut Nitisemito (2001:193) menjelaskan bahwa: “perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptkan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri”.

Berdasarkan pendapat di atas, lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan non fisik ini merupakan lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja

Secara garius besar lingkungan kerja terbagi dalam dua jenis lingkungan, yaitu: lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

Menurut Sedarmayanti (2011:26), mengemukakan bahwa: "lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu:

1. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (seperti: pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya).
2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum (non fisik) dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, seperti: penerangan, temperature, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, tata warna, dekorasi, musik, keamanan, dan lain-lain".

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2011:31), mengemukakan bahwa: "lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan".

Berdasarkan dua defisinisi tersebut diuraikan indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1. Penerangan Cahaya Di Tempat Kerja

   Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya mendapat keselamatan dan kelancaran dalam bekerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan.

2. Temperatur Di Tempat Kerja

   Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi diluar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar tubuh lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

3. Kelembaban

   Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara biasanya dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi kedaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari dalam tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktif peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dan sekitarnya.

4. Sirkulasi Udara Di Tempat Kerja

   Oksigen merupakan gas yang diperlukan oleh makhluk hidup untuk kelangsungan hidup, yaitu untuk proses *metabolism*. Udara disekitar kotor apabila kadar udara dalam oksigen tersebut telah berkurang dan tercampur dengan gas bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang

dibutuhkan manusia. Dengan cukup oksigen ditempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran jasmani. Rasa sejuk segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah bekerja.

5. Kebisingan Di Tempat Kerja

   Salah satu polusi yang cukup yang menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki karena teruatama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebakan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat. Ada tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi yang bisa menentukan tingkat gangguan terhadap manusia.

6. Getaran Mekanis

   Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian getaran ini sampai ketubuh karyawan dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidakteraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terdapat apabila frekuensi alat ini beresonasi dengan frekuensi dari getaran mekanis. Dapat mengganggu tubuh dalam hal:

   a. Konsentrasi dalam bekerja
   b. Datangnya kelelahan
   c. Timbulnya beberapa penyakit, diantaranya karena gangguan terhadap mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang, dan lain-lain.

7. Bau-Bauan Di Tempat Kerja

   Adanya bau-bauan disekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian air conditioner yang tepat merupakan cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

8. Tata Warna Di Tempat Kerja

   Memberikan pewarnaan yang lembut pada ruangan kerja akan mempengaruhi semangat dan kegairahan para karyawannya. Dalam lingkungan kerja harus diperhatikan tentang masalah warna sebab warna mempengaruhi jiwa seseorang yang ada disekitarnya. Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain. Karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

9. Dekorasi

   Dekorasi ada hubungannya tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja, tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur dengan tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.

10. Musik

    Musik yang mengalun merdu menimbulkan suasana gembira, sehingga dapat diharapkan mereka akan berkurang kelelahannya dan bertambah semangat bekerjanya. Menurut para pakar musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat mengakibatkan dan merangsang karyawan untuk bekerja.

Oleh karena itu lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan ditempat kerja. Tidak sesuainya *music* yang diperdengarkan ditempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

11. Keamanan Di Tempat Kerja

    Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memafaatkan tenaga Sutuan Petugas Keamanan.

12. Hubungan Atasan dengan Bawahan

    Adalah interaksi antara atasan dan bawahannya yang dapat menciptakan yang dapat memotivasi dan menahan karyawan agar tetap dalam oganisasi itu.

13. Hubungan Sesama Rekan Kerja

Menurut Alex S. Nitisemito (dalam Tohardi: 2002) menyatakan hubungan antar sosial diantara para karyawan, sugesti dari teman kerja, emosi dan situasi kerja merupakan lingkungan kerja sosial yang perlu dapat perhatian dalam usaha meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Tohardi, (2002) menyatakan yang termasuk ke dalam lingkungan kerja fisik adalah ruangan, gangguan dalam ruangan kerja *(noisy),* keadaan udara (kelembapan, temperatur, sirkulasi udara), warna, kebersihan, sedangkan yang termasuk lingkungan kerja non fisik adalah hubungan antar karyawan dan hubungan karyawan dengan atasan.

Penjelasan dari faktor-faktor lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1) Ruangan

   Ruangan atau ruang tempat bekerja harus didesain sedemikian rupa, jangan sampai ruangan memberikan kesan tidak nyaman, berntakan, kumuh dan sebagainya. Sebagai contoh ruangan kantor disusun dengan perabot/perlengkapan seperti meja, kursi, lemari, lukisan dan sebagainya yang terkesan berantakan, hal tersebut akan

mempengaruhi pada aliran kerja, dimana menyangkut perpindahan bahan yang dikerjakan oleh masing-masing pegawai yang otomatis akan mempengaruhi pada efisiensi dan efektivitas kerja. Untuk itu ruangan hendaknya harus ditata sedemikian rupa yang mengacu kepada aliran kerja, guna meraih peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja.

2) Penerangan

Penerangan yang baik dapat memberikan kepuasan dalam bekerja dan tentunya produkstivitaspun akan meningkat, hal ini disebabkan karena penerangan yang baik tentunya akan memudahkan para pekerja dalam melakukan aktivitas dalam melihat dan pandangan yang tidak terganggu. Untuk itu jika penglihatan pekerja menjadi tidak jelas akibat penerangan yang tidak baik, maka dapat mengganggu ketepatan dan kecepatan dalam bekerja, sehingga pekerjaan menjadi tidak efisiesn dan tidak efektif yang pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas kerja pegawai.

Untuk itu diperlukan adanya penerangan yang baik dalam melaksanakan pekerjaan karena akan memberikan keuntungan, seperti yang dikemukakan oleh Assauri yang dkutip oleh Tohardi (2002) menyatakan ada beberapa keuntungan yang diperoleh dari adanya penerangan yang baik, sebagai berikut:

a) Menaikan produksi dan bisa menekan biaya,
b) Memperbesar ketepatan sehinggan akan memperbaiki kualitas dari barang yang dihasilkan,
c) Meningkatkan pemeliharaan pabrik dan gedung secara umum,
d) Mengurangi kecelakaan yang terjadi,
e) Memperbaiki moral para pekerja,
f) Memudahkan pengamatan dan pengawasan,

g) Lebih mudah untuk melihat, sehingga lebih memudahkan untuk melaksanakan kegiatan produksi oleh para pekerja terutama para pekerja yang sudah tua umurnya dan mengurangan ketegangan mata di antara para pegawai,

h) Penggunaan ruang lantai *(floor sapace)* yang baik,

i) Mengurangi *turn over* buruh/pegawai,

j) Mengurangi kerusakan dari barang-barang yang dikerjakan dan mengurangi adanya hasil yang perlu dikerjakan ulang kembali.

Seperti yang dikatakan selanjutnya Tohardi (2002) dalam Herianus Peoni (2014:8) menyatakan bahwa ciri-ciri dari penerangan yang baik *(good lighting)* adalah sebagai berikut:

a) Sinar atau cahaya yang cukup

b) Sinar yang tidak berkilau atau menyilaukan

c) Tidak terdapat kontras yang tajam

d) Cahaya terang

e) Distribusi cahaya yang merata

f) Warna yang sesuai

3) Gangguan Dalam Ruangan Kerja *(noisy)*

Bunyi ribut *(noisy)* dapat mengganggu konsentrasi dalam bekerja, untuk itu suara-suara bising harus diredam kalau perlu dihilangkan sama sekali. Turunnya konsentrasi para pegawai dapat berdampak kepada stress para pegawai, jika ini terjadi tentunya akan menurunkan produktivitas dan kinerja karyawan.

4) Keadaan Udara

Berbicara mengenai kondisi udara, maka ada dua hal yang menjadi fokus perhatian yaitu kelembaban dan sirkulasi udara disekitar, jika dikatakan kotor apabila keadaan oksigen didalam udara tersebut telah berkurang dan campur gas-gas lainnya yang

membahayakan kesehatan tubuh. Sirkulasi udara dengan memberikan ventilasi yang cukup akan dapat menggantikan udara yang kotor dengan udara yang bersih.

5) Warna

Warna, warna ruangan (tembok dan perabotnya) mempunyai pengaruh terhadap gairah dan semangat kerjapegawai didalam ruangan tersebut. Wingjosoebroto, dalam Tohardi (2002) menyatakan warna adalah warna tembok ruangan dan interior yang ada disekitar tempat kerja. Warna yang berbeda-beda akan memberikan pengaruh lain pula terhadap manusia, seperti:

a. Warna Merah

   Warna merah akan bersifat merangsang

b. Warna Kuning

   Warna kuning akan memberikan kesan luas, terang dan leluasa

c. Warna Hijau atau Biru

   Warna hijau atau biru , akan memberikan kesan sejuk, aman dan menyegarkan

d. Warna gelap

   Warna gelap akan membmerikan kesan sempit

e. Warna Terang

   Warna terang akan memberikan kesan luas (leluasa)

Dengan adanya sifat-sifat warna itu maka pengaturan warna tempat bekerja perlu diperhatikan dalam arti harus disesuaikan dengan kegiatan kerjanya.

6) Kebersihan

Kebersihan merupakan syarat guna menjaga kesehatan, dan pelaksanaannya harus dilakukan secara kontinyu. Dalam setiap kantor hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja karena dengan lingkungan kerja yang bersih pasti akan menimbulkan rasa nyaman dan senang, rasa sengan ini akan dapat mempengaruhi

seseorang untuk bekerja lebih tenang, bersemangat dan bergairah. Kalau seseorang bekerja ditempat yang kotor, penuh debu dan bau yang tidak enak, apabila dalam pekerjaanya memerlukan konsentrasi yang cukup tinggi, maka pegawai tersebut akan merasa terganggu sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam lingkungan kantor hendaknya masalah kebersihan sudah ditanamkan yang berupa tanggung jawab bagi semua pegawai dan bukan hanya membebankan masalah kebersihan tersebut kepada petugas kebersihan saja, melainkan semua pegawai menyadari bahwa kebersihan kantor perlu juga dijaga bersama.

7) Hubungan antar Karyawan

Hubungan antar karyawan menurut Tulus (1999) dalam Herianus Peoni (2014:9) menyatakan bahwa: "Hubungan antar karyawan dalam suatu perusahaan juga ikut menentukan semangat dan kegairahan kerja karyawan".

8) Hubungan Karyawan dengan Atasan

Hubungan yang harmonis antara karyawan dengan atasan akan memudahkan kinerja karyawan dalam mejalankan aktivitas kerja dan tugas-tugasnya dalam rangka pencapaian tujuan ogranisasi.

Sesuai dengan indikator lingkungan kerja yang dikemukakan di atas, maka dalam peneletian ini penulis mengacu pada indikator lingkungan kerja yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2011:13) dikarenakan indikator lingkungan kerja tersebut dikemukakan Sedarmayanti secara detail dan terperinci dengan lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisiknya sesuai dengan situasi dan kondisi lingkungan kerja pada PT. Sinar Sosro Bandung Jawa Barat Selatan, serta data nya pun tidak terlalu sulit terkumpul sesuai dengan waktu dan kondisi yang tersedia dalam penelitian ini.

2.1.4 Kinerja karyawan *(Performance Employees)*

Kinerja secara umum bisa diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain hal tersebut kinerja juga bisa dimaknai sebagai suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkannya.

2.1.4.1 Pengertian Kinerja

Berkenaan dengan aspek kualitas dan kuantitas yang muncul pada pengertian kinerja secara umum di atas, Anwar Prabu Mangkunegara (2008:80), menentukan aspek-aspek standar pekerjaan dari segi kualitatif dan kuantitatif. Untuk segi kualitatif ada empat aspek standar pekerjaan, yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
2. Tingkat kemampuan dalam bekerja
3. Kemampuan menganalisis data atau informasi, kemampuan atau kegagalan menggunakan peralatan mesin kantor
4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan atau keberatan konsumen atau masyarakat).

Sedangkan pada segi kuantitatif juga terdapat empat standar pekerjaan, yaitu sebagai berikut:

1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
2. Waktu yang digunakan atau lamanya waktu melaksanakan pekerjaan
3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Berikut ini pendapat maupun pengertian kinerja menurut beberapa para ahli, yaitu:

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, Agustus: 2014 *(google.com/dilihatnya.com)* “Kinerja (hasil kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh

seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Kemudian menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003:223) menyatakan bahwa: "kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya". Sedangkan menurut Maluyu S. P. Hasibuan (2003:34) dalam Herianus Peoni (2014:10) mendefinisikan bahwa: "Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

Sedangkan menurut Nawawi (2006) dalam *issn 2303-1174 Wibie Ch Malonda* (2014:3) menyatakan bahawa "kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material". Adapun menurut Veizal Rivai, 2014 *(google.com/dilihatnya.com)* "mendefinisikan bahwa kinerja merupakan prilaku nyata yang dilakukan setiap orang sebagai suatu prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan".

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengemukakan bahwa: "kinerja merupakan terjemaahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan. Dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)". Sedangkan menurut Wibowo (2010:7) mengemukakan bahwa: "kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut".

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan/Sumber Daya Manusia (SDM) adalah prestasi kerja atau hasil kerja *(output)* baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan per-satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang termasuk didalamnya beban kerja *(input)* yang didukung oleh keadaan lingkungan kerja dan kemampuan individu karyawan tersebut dalam menyelesaikan tugas dan kegiatan kerjanya. Pada dasarnya kinerja merupakan

suatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki kemampuan dan cara yang berbeda dalam menyelesaikan tugasnya. Kinerja bergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan cara serta kesempatan yang diperoleh. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

2.1.4.2 Kinerja Karyawan

Menurut Notoatmodjo (2003:23) dalam Herianus Peoni (2014:10) mendefinisikan bahwa: "kinerja karyawan adalah ukuran dalam suatu organisasi sampai sejauh mana karyawan terhadap pekerjaannya serta sampai seberapa besar penghargaan yang diberikan perusahaan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia". Kegiatan kinerja menurut Sedarmayanti (2001:9) adalah sebagai berikut :

a. Kualitas Kerja *(Quality of Work)*
b. Kecakapan *(Promptness)*
c. Inisiatif *(Iniciative)*
d. Kemampuan *(Capability)*
e. Komunikasi *(Communication)*

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pelaksanaan kerja yang menjadi tugas yang harus dicapai sesuai dengan target dan tanggung jawab seseorang maupun kelompok untuk mencapai sasaran dan tujuan organisasi yang ditetapkan.

2.1.4.3 Penilaian Kinerja, Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

2.1.4.3.1 Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam mengembangkan potensi pegawai secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas

sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja individu bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.

Menurut Bernardin dan Russel yang diterjmaahkan oleh Khaerul Umam (2010:190-191), mengemukakan bahwa: "Penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) pada organisasi tempat mereka bekerja".

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2011:261), mengemukakan bahwa: "Penilaian kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang".

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pegawai sangat perlu dilakukan, karena dapat dijadikan sebagai evaluasi terhadap setiap pegawai oleh kepala bidang dan kepala divisi untuk proses lebih lanjut setelah mengetahui apa kekurangan dan kelebihannya dari kinerja bawahannya, maka kepala bidang dan kepala divisi dapat mengetahui tindakan apa yang harus diambil untuk mengatasi kekurangan serta mempertahankan kelebihan tersebut, sehingga akan berdampak pada pengambilan keputusan yang strategis mengenai hasil evaluasi kinerja serta komunikasi yang telah dilakukan oleh atasan dan bawahan sehingga tujuan instansi akan cepat tercapai.

2.1.4.3.2 Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

1. Manfaat penilaian kinerja karyawan

   Manfaat Penilaian Kinerja menurut Sentono (2000:268), mengemukakan bahwa: Penilaian ini dilakukan secara obyektif tepat dan didokumentasikan dengan baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Sedangkan menurut Khaerul Umam (2010:101), mengemukakan bahwa: Kontribusi hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi secara terperinci, penilaian kinerja bagi organisasi adalah:

a) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
b) Perbaikan kinerja
c) Kebutuhan latihan dan pengembangan
d) Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, peberhentian, dan perencanaan tenaga kerja
e) Untuk kepentingan penelitian pegawai
f) Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

Berdasarkan beberapa uaraian diatas maka kinerja individual dapat diukur, dimana mengacu kepada tanggung jawab utama. Bidang kegiatan utama atau tugas kunci yang merupakan bagian dari pekerjaan seseorang. Fokusnya pada hasil yang diharapkan dapat dicapai seseorang dan bagaimana kontribusi mereka terhadap pencapaian target per orang, tim, departemen dan instansi, serta penegakan nilai dasar instansi.

2. Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Tujuan penilaian kinerja menurut Sentono (2000:268), yaitu:

a) Evaluasi yang menekankan perbandingan antar orang
b) Pengembangan yang menekankan perubahan-perubahan dalam diri seseorang dengan berjalannya waktu
c) Pemeliharaan sistem
d) Dokumentasi keputusan-keputusan Sumber Daya Manusia (SDM).

Sedangkan menurut Syafarudin Alwi yang dikutif oleh Khaerul Umam (2010:191), mengemukakan bahwa: Secara teoritis, tujuan penilaian kinerja dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *Development*. Suatu yang bersifat evaluasi harus menyelesaikan:

a) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi
b) Hasil penilaian digunakan sebagai *staffing decision*
c) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.

Sedangkan yang bersifat development penilai harus menyelesaikan:

a) Prestasi real yang dicapai individu
b) Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja
c) Prestasi-prestasi yang dikembangkan.

Menurut Sedarmayanti (2011:262), menjelaskan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah:

a) Meningkatkan kinerja karyawan dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mencapai tujuan organisasi.
b) Memberikan informasi kepada karyawan dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dari defisnisi tersebut dapat dikemukakan bahwa penilaian kinerja merupakan serangkaian proses untuk mengevaluasi proses atau hasil kerja seorang pegawai untuk memudahkan pimpinan dalam menentukan kebijakkan bagi pegawai tersebut yang berkaitan dengan pekerjaan atau jabatannya.

2.1.4.4 Indikator Kinerja Karyawan

Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Menurut Bernadin dan Russel (2003) yang diterjmaahkan oleh Khaerul Umam (2010:191), untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa kriteria kinerja, antara lain adalah:

1. Kualitas *(Quality)* merupakan tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna.
2. Kuantitas *(Quantity)* merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu *(Timeliness)* merupakan dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, ada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan yang lain.
4. Efektivitas Biaya *(Cost Efectiveness)* merupakan tingkatan dimana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, tekhnologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber daya yang ada.
5. Hubungan antar perseorangan *(interpersonal Infact)* merupakan tingkatan di mana seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antar karyawan yang satu dengan karyawan yang lain dan juga pada bawahan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75), mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu:

1. Kualitas

   Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mampu mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

   Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuntitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan Tugas

   Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

   Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Sedangakan menurut Amstrong yang dikutif oleh Surya Dharma (2005:20) perkembangan kinerja dipercepat oleh faktor-faktor berikut :

1) Munculnya manajemen sumber daya manusia sebagai pendekatan yang strategis dan terpadu terhadap pengelolaan dan perkembangan Sumber Daya Manusia yang bertanggung jawab atas manajemen ini.
2) Perlunya menemukan suatu pendekatan yang strategis namun fleksibel dalam mengelola suatu organisasi perusahaan.
3) Kesadaran akan kenyataan bahwa kinerja hanya dapat diukur dan dinilai atas dasar suatu model *input-proses-outcome* dan terlalu konsentrasi terhadap salah satu dari aspek kinerja tersebut mengurangi dari keseluruhan sistemnya.
4) Perhatian yang diberikan kepada konsep perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan, dan organisasi pembelajaran *(learning organization)* .

5) Kesadaran bahwa proses mengelola kinerja adalah suatu yang harus dilaksanakan oleh para manajer lini disepanjang tahun, bukannya suatu peristiwa tahunan yang diatur oleh departemen personalia.
6) Meningkatkan kesadaran tentang pentingnya budaya organisasi *(corporate culture)* kebutuhan untuk memberikan daya dongkrak yang membantu mengubah budaya dan proses di bawah suatu nilai-nilai dasar *(core-values).*
7) Meningkatkan penekanan terhadap komitmen dengan mengintegrasikan tujuan organisasi dan individu.
8) Pengembangan konsep kompetensi dan teknik untuk menganalisis kompetensi, serta menggunakan analisis tersebut sebagai dasar penentuan dan pengukuran standar kinerja dan prilaku.
9) Kesadaran bahwa mengelola kinerja adalah urusan dari setiap orang dari organisasi.
10) Ketidakpuasan terhadap hasil yang diperoleh dari cara pembayaran gaji/upah berdasarkan kinerja dan berkembangnya keyakinan bahwa akar permasalahannya sering kali disebabkan oleh tidak adanya proses yang memadai untuk mengukur kinerja.

Sedangakan menurut Tsui et al (1997) dalam Mas'ud (2004) dalam Febri Furqon Altadi (2015:13 – 14), mengemukakan bahwa indikator kinerja antara lain :

1. Kuantitas Kerja Karyawan

   Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti unit atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

2. Kualitas Kerja Karyawan

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin dan dedikasi. Tingkat diman hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

3. Efisiensi Karyawan

   Efisiensi adalah kemampuan pegawai untuk memanfaatkan setiap sumber daya dengan baik secara maksimal.

4. Usaha Karyawan

   Usaha karyawan adalah usaha diri karyawan untuk bekerja dengan penuh dedikasi dann berusaha lebih baik lagi.

5. Standar Profesional Karyawan

   Standar professional karyawan merupakan ketaatan karyawan yang menghormati dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.

6. Kemampuan Karyawan

   Kemampuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan pekerjaan inti, dan kemampuan karyawan dalam mengguankan akal sehat.

7. Ketepatan Karyawan

   Berkaitan dengan ketepatan karyawan dalam menyelesaikan tugas, karyawan harus memilki kreatifitas untuk memberikan ide yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Menurut Prawirosentono (2008:27), mengemukakan bahwa kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

1. Efektifitas

Efektifitas yaitu apabila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan.

2. Tanggung Jawab

   Merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kekpemilikan wewenang.

3. Disiplin

   Disiplin yaitu taat pada hukum atau aturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.

4. Inisiatif

   Inisiatif berkaitan dengan daya fikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan dengan tujuan perusahaa, sifat inisiatif harusnya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif karyawan merupanan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Sesuai dengan indikator kinerja karyawan yang dikemukakan di atas, maka dalam peneitian ini penulis mengacu pada indikator kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Khaerul Umam (2011:191), yang mencakup kualitas, quantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, dan hubungan antar perseorangan pada PT. Sinar Sosro Bandung Jawa Barat Selatan. Dengan alasan indikator kinerja tersebut secara jelas dapat mempermudah peneliti dalam melihat, mengumpulkan dan menganalisa data kinerja karyawan yang dapat diukur dari keberhasilan dari segi kualitas kerja, quantitas kerja dan ketepatan waktu dalam bekerja yang dapat didukung oleh data dan daftar ketidakhadiran kerja karyawan, serta efektivitas biaya, dan hubungan antar perseorangan.

2.1.4.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Karyawan

Tinggi rendahnya kinerja sesorang tentunya ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Menurut Anwar Prabu mangkunegara (2009:67), menyatakan bahwa: "Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan *(ability)* dan faktor motivasi *(motivation)*". Sedangkan menurut Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67), dirumuskan bahwa factor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah:

Human Performance = Ability + Motivation

Motivation = Attitude + Situation

Ability = Knowledge + Skill

Sedangkan menurut A. Dale Timple yang dikutif oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2006:15), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor inernal dari faktor eksternal: "Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksernal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi".

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja bersumber dari dalam individu pegawai maupun dari luar individu. Tinggal bagaimana kebijakan organisasi mampu menyelaraskan antara faktor-faktor tersebut.

Sedangkan faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi sebagai mana yang dijelaskan oleh Maluyu S.P. Hasibuan (2011) adalah sebagai berikut :

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

   Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja bersumber dari dalam individu pegawai maupun dari luar individu, lingkungan kerja dan beban kerja yang diberikan kepada pegawai.

Selain kedua faktor di atas prestasi kerja/kinerja juga dipengaruhi oleh beban kerja atau besaran pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan. “Beban Kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat disekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan adanya penyerasian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja, sehingga diperoleh produktivitas yang optimal (UU Kesehatan No. 36 Tahun 2009)”.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Penelitian Penulis
1.	Herianus Peoni "Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan" (Studi pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado). 2014	Hasil penelitian menunjukan karakteristik individu dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh besar terhadap kinerja, namun lingkungan kerja secara parsial lebih berpengaruh besar terhadap kinerja dibandingkan karakteristik individu. Hasil penelitian menjawab hipotesis: terdapat hubungan yang signifikan, pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan uji t_{hitung} > = 4,221 + 0,592dari nilai t_{tabel} = 1,611 dengan tingkat signifikan lebih kecil dari nilai α = 0,05. Nilai R sebesar 0,743 dapat diartikan bahwa hubungan variabel X terhadap variabel Y adalah kuat, karena semakin mendekati angka 1. Nilai R square sebesar 0,552 atau 55,2% menjelaskann besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y.	Kesamaan dalam penelitian tersebut adalah: • variabel tidak bebasnya yakni kinerja karyawan, dan • variabel independennya ada yang sama yakni karakteristik individu (X_1) dan linkungan kerja (X_2).	• Variabel yang diteliti melibatkan tiga variabel yakni dua variabel bebas: karakteristik individu dan lingkungan kerja dan kinerja karyawan sebagai variabel tidak bebas. • Dalam penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel independen yakni pengaruh dari karakteristik individu (X_1), dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja (Y).	• Penelitian yang dilakukan penulis melibatkan empat variabel yakni tiga variabel bebas yaitu karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja dan satu variabel tidak bebas yakni kinerja karyawan • Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tiga variabel independen yakni pengaruh dari karakteristik individu (X_1), beban kerja (X_2) dan lingkungan kerja (X_3) terhadap kinerja (Y).
2.	Aurelia Potu "Kepemimpinan, Motivasi, dan	Hasil penelitian menunjukan kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan	Kesamaan dalam penelitian tersebut	• Peneliti sebelumnya melibatkan empat	• Penelitian yang dilakukan penulis tiga

	Lingkungan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Sulutteng go dan Maluku Utara di Manado". 2013	signifikan terhadap kinerja karyawan. Peningkatan kepemimpinan dapat dilakukan degan selalu memberikan bimbingan, masukan-masukan terhadap bawahan, mampu mengatasi setiap masalah dalam pekerjaan, dan juga mempunyai sikap dan tanggung jawab di dalam perusahaan.	adalah: • variabel tidak bebasnya yakni kinerja karyawan, dan • variabel tidak bebasnya ada yang sama yakni linkungan kerja.	variabel yakni tiga variabel bebas: kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja dan kinerja karyawan sebagai variabel tidak bebas. • Penarikan sampel dari populasi dalam penelitian terdahulu jumlahnya kurang dari 50 orang (n < 50) orang.	variabel bebasnya yaitu karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja dan satu variabel tidak bebas yakni kinerja karyawan • Penariakan sampel dari populasi dalam penelitian terdahulu jumlahnya lebih dari 50 orang (n > 50) orang.
3.	Yusniar Lubis "Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Ikllim Organisasi terhadap Kepuasan dan Kinerja pada PTPN III Sumatera Utara". 2012	Hasil temuan dari penelitian ini adalah: 1) kondisi dan pelaksanaan karakteristik individu karyawan, karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja dikategorikan baik. 2) terdapat pengaruh yang signifikan karakteristik individu terhadap kepuasan. 3) terdapat pengaruh signifikan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan. 4) terdapat pengaruh signifikan iklim organisasi terhadap kepuasan, 5) terdapat pengaruh yang signifikan secara bersamaan karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, iklim organisasi terhadap kepuasan, 6) terdapat pengaruh signifikan kepuasan terhadap kinerja karyawan.	Kesamaan dalam penelitian tersebut adalah: • variabel tidak bebasnya yakni kinerja karyawan, dan variabel bebasnya ada yang sama yakni karakteristik individu. • Metode dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode deskriptif-verifikatif.	• Peneliti sebelumnya melibatkan lima variabel yakni tiga variabel bebas: karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan iklim organisasi. Sementara variabel tidak bebanya adalah kepuasan dan kinerja karyawan. • Peneliti terdahulu mengetahui hasil pengaruh signifikan variabel-variabel independen (X) setelah melalui variabel perantara	• Penelitian yang dilakukan penulis melibatkan empat variabel yakni tiga bebas yaitu karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja dan satu variabel tidak bebas yakni kinerja karyawan. • Dalam penelitian ini penulis untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel independen (X) tidak melaui variabel

				terlebih dahulu (kepuasan kerja).	perantara terlebih dahulu tetapi langsung pengaruh terhadap variabel dependen (Y).
4.	Novi Rahmawati [1], Retno Astuti [2], Dhita Morika Ikasari [3] "Analisis Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah (KPW) Baru, Sidoarjo - Jawa Timur".	Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel motivasi dan lingkungan kerja mempunyai hubungan positif kuat terhadap variabel kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Pengaruh paling tinggi dari variabel independen untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan *Marketing Support (MS)* adalah hubungan variabel kerja, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.	Kesamaan dalam penelitian tersebut adalah: • variabel tidak bebasnya yakni kinerja karyawan, dan • variabel tidak bebasnya ada yang sama yakni linkungan kerja.	• Variabel yang diteliti melibatkan empat variabel yakni dua variabel bebas: Motivasi dan lingkungan kerja, satu variabel intervening yakni kepuasan kerja dan satu variabel tidak bebas yakni kinerja karyawan. • Peneliti terdahulu mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) melalui pengaruh variabel intervening (kepuasan kerja) terlebih dahulu.	• Penelitian yang dilakukan penulis melibatkan lima empat variabel yakni tiga variabel bebas yaitu karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja dan satu variabel tidak bebas yakni kinerja karyawan dengan tidak menggunakan variabel intervening terlebih dahulu. • Dalam penelitian ini penulis untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel independen (X) tidak melaui variabel perantara terlebih dahulu tetapi langsung pengaruh terhadap variabel

					dependen (Y).
5.	Julia Anita [1], Nasir Aziz [2], Mukhlis Yunus [3] "Pengaruh Penempatan dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Aceh".	Peralatan analisis data yang digunakan adalah analisis jalur *(Path Analysis)*. Nilai Koefisien Korelasi (R) dalam penelitian ini sebesar 0,815 dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat sebesar 81, 5%. Artinya penempatan dan beban kerja pegawai mempunyai hubungan positif denga motivasi kerja dan peningkatan prestasi kerja pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk aceh. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,663 artinya bahwa sebesar 66,3% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (motivasi kerja dan prestasi kerja) dapat dijelaskan oleh faktor-faktor dalam penepatan dan beban kerja. Penempatan dan beban kerja tidak hanya dapat meningkatkan motivasi pegawai tetapi juga dapat meningkatkanprestasi kerja melalui motivasi kerja. Hasil pengujian statistk baik secara parsial maupun simultan menunjukan bahwa penempatan, beban kerja dan motivasi kerja secara nyata bisa meningkatkan prestasi kerja pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Aceh.	• Dalam penelitian tersebut adalah variabel tidak bebasnya ada yang sama yakni beban kerja. • Teknik penentuan data diambil dari populasi yang diwakili oleh sample yang benar-benar memenuhi syarat yang diperoleh berdasarkan rumus Slovin.	• Variabel yang diteliti melibatkan empat variabel yakni dua variabel bebas: Penempatan dan beban kerja, satu variabel intervening yakni motivasi kerja dan satu variabel tidak bebas yakni prestasi kerja. • Dalam penelitian terdahu variabel independen X1 dan X2 nya yakni penempatan (X_1) dan (X_2) beban kerja.	• Penelitian yang dilakukan penulis melibatkan lima empat variabel yakni tiga variabel bebas yaitu karakteristi k individu, beban kerja dan lingkungan kerja dan satu variabel tidak bebas yakni kinerja karyawan. • Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis variabel independen X1 dan X2 nya yakni karakteristi k individu (X_1) dan beban kerja (X_2).
6.	Deta Apriani [1], Ridwan Nurazi [2], Praningrum [3] "Analisis Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi, Beban Kerja dan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Bengkulu".	Hasil penelitian: 1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan penyeberangan kuisioner dapat diketahui bahwa karakteristik individu pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Bengkulu yang terdiri dari; keahlian, sikap dan kebutuhan sudah baik, dan didukung dengan hasil wawancara dari responden. 2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan penyeberangan kuisioner dapat diketahui bahwa komitmen organisasi pegawai	Kesamaan dalam penelitian tersebut adalah: • variabel tidak bebasnya yakni kinerja karyawan, dan • variabel tidak bebasnya ada yang sama yakni karakteristik indibidu dan	• Peneliti sebelumnya melibatkan empat variabel yakni tiga variabel bebas: karakteristik individu, komitmen organisasi, dan beban kerja. Sementara variabel tidak bebanya	• Penelitian yang dilakukan penulis melibatkan empat empat variabel yakni tiga bebas yaitu karakteristi k individu, beban kerja dan lingkungan kerja dan satu variabel

		Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Bengkulu yang tersiri dari tidak memiliki keinginan untuk melepaskan diri dari organisasi, keterlibatan yang tinggi, sikap komitmen sudah baik, dan didukung dengan hasil wawancara. 3. . Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan penyeberangan kuisioner dapat diketahui bahwa beban kerja pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Bengkulu yang terdiri dari aspek orangi,aspek tugas, aspek waktu dan aspek keadaan/kondisi sudah baik, dan didukung dengan hasil wawancara dari responden. 4. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan penyeberangan kuisioner dapat diketahui bahwa knerja pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Bengkulu yang terdiri dari kualitas, kuantitas, supervisi, kehadiran dan konservasi sudah baik, dan didukung dengan hasil wawancara dari responden.	beban kerja.	adalah kinerja karyawan. • Indikator Karakteristik indivdu (X_1): - Keahlian - Kemampuan - Kebutuhan - Sikap, dan Indikator Variabel dependen yakni kinerja karyawan (Y) : - Kualitas - Kuantitas - Supervisi yang dilakukan - Kehadiran - Konservasi (pencegahan, pemborosan,kerusakan dan pemeliharaan).	tidak bebas yakni kinerja karyawan. • Indikator Karakteristik indivdu (X_1): - Usia - Jenis Kelamin - Status perkawinan - Masa kerja, dan Indikator Variabel dependen yakni kinerja karyawan (Y) : - Kualitas - Kuantitas - Ketepatan waktu - Efektivitas biaya - Hubungan antar perseorangan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Naratif

Pada umumnya, tujuan perusahaan adalah mencari keuntungan dan bertahan hidup dalam jangka panjang. Untuk memperoleh keuntungan, perusahaan melakukan kegiatan-kegiatan dengan menggunakan faktor-faktor produksi seperti sumber daya manusia, sumber daya alam, modal dan tekhnologi. Dari beberapa faktor produksi yang ada, faktor sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting karena merupakan faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan.

Di dalam suatu perusahaan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu unsur yang sangat penting dibandingkan dengan unsur produksi yang lain, oleh karena itu peranan

manusia di dalam suatu perusahaan sangatlah berarti dan tidak dapat dipisahkan, berhasil tidaknya suatu tujuan perusahaan sangatlah ditentukan oleh peran manusia, dikatakan sangat penting dan menentukan di dalam suatu tujuan organisasi karena Sumber Daya Manusia (SDM) yang benar-benar membawa suatu tujuan perusahaan. Hanya manusia yang merupakan satu-satunya sumber perusahaan yang tidak dapat digantikan oleh tekhnologi apapun. Bagaimanapun baiknya organisasi lengkapnya sarana dan fasilitas kerja, semua tidak akan mempunyai arti tanpa manusia yang mengatur, mengoperasikan dan memeliharanya.

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Manusia di dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, mereka mempunyai kemampuan yang berbeda-beda. Kemampuan inilah yang sangat mempengaruhi karakteristik individu dari masing-masing individu itu sendiri. Jika suatu perusahaan ingin mencapai tujuan organisasi maka karakteristik individu haruslah diperhatikan semaksimal mungkin, dari perbedaan perbedaan karakteristik individu menerangkan mengapa kinerja karyawan yang satu berbeda dengan dengan yang lainnya. Tuntutan tugas dalam organisasi merupakan salah satu bagian aspek dari beban kerja bagi individu karyawan yang harus diselesaikan pada waktu tertentu dalam keadaan dan kondisi lingkungan kerja tertentu. Ketidaksesuaian kondisi lingkungan kerja dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga para karyawan tidak bekerja secara efektif dan efisien, begitupun sebaliknya. Efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan benar-benar dipertaruhkan, karena tanpa efektivitas dan efisiensi tersebut suatu organisasi tidak akan mampu bersaing dengan organisasi lainnya.

Berbagai bentuk industri telah berkembang di Indonesia, khususnya di Jawa Barat. Sebagai contohnya perusahaan yang bergerak di bidang industri makanan dan minuman memiliki jumlah yang cukup banyak. PT. Sinar Sosro merupakan salah satu perusahaan yang

bergerak di bidang industri minuman. Berdiri sejak tahun 1940, perusahaan Sinar Sosro sudah sangat dikenal oleh masyarakat. PT. Sinar Sosro berkembang dan terus berinovasi mengikuti perkembangan dunia industri minuman di Indonesia, produk minuman yang dihasilkan PT. Sinar Sosro adalah produk minuman teh yang dikemas dalam botol dan *tetrapack*, keberadaan produk teh PT. Sinar Sosro baik dalam kemasan botol maupun *tetrapack* bisa dikatakan mudah ditemui dengan mudah di Jawa Barat bahkan di seluruh Indonesia. PT. Sinar Sorso dalam menjaga konsumennya selalu banyak melakukan terobosan dan peningkatan kualitas dan kuantitas pada produknya. Agar dapat melakukan hal tersebut, maka kinerja karyawan perlu ditingkatkan.

Kinerja bisa diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan efektifitas biaya *(cost)* dan efisiensi waktu. Selain hal tersebut kinerja juga bisa dimaknai sebagai suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkannya. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Khaerul Umam (2010:190-191), dan Indikator kinerja karyawan mencakup kualitas *(quality)*, kuantitas *(quantity)*, ketepatan waktu *(timeliness)*, efektivitas biaya *(cost effectiveness)* dan hubungan antar perseorangan *(interpersonal Infact)*.

Karakteristik individu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karakteristik individu adalah pebedaan satu individu dengan individu lainnya, sumber daya manusia adalah orang-orang yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda memiliki kemampuan, keterampilan, niat, memberikan bakat, tenaga, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi dapat mempertahanakan eksistensinya. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Arief Subyantoro (2009:11-13), dimana indikator karakteristik individu dalam penelitian ini mencakup kemampuan *(ability)*, nilai *(value)*, sikap *(attitude)* dan minat *(interest)*.

Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh beban kerja yang diberikan kepada karyawan dan situasi serta kondisi lingkungan kerja dalam perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hariyono, dkk. (2009) dalam Ika Nur Afia dan Meylia Elizabeth Ranu (2014:2), dan Indikator beban kerja sesuai dengan pernyataan Suwatno (2003) dalam Julia Anita, Nasir Aziz, Mukhlis Yunus, (2013:4), adalah jam kerja efektif, latar belakang pendidikan dan beban pekerjaan yang diberikan. Selain beban kerja yang diberikan, lingkungan kerja yang baik dan kondusif memiliki peranan penting dalam suatu perusahaan karena merupakan salah satu penyebab keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan.

Lingkungan kerja yang baik dan kondusif dapat menciptakan keserasian dan kenyamanan bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kinerja. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2011:2), indikator lingkungan kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti yakni lingkungan kerja yang meliputi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian diduga ada hubungan antara beban kerja dan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan, dan secara keseluruhan diduga baik karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Karakteristik individu yang baik, beban kerja yang sesuai, dan lingkungan kerja yang kondusif akan berpengaruh dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kinerja karyawan bisa optimal, dan perusahaan pun khususnya perusahaan yang bergerak dibidang produksi, distribusi dan penjualan diharapkan bisa meningkatkan kinerja dan produktivitas, efektivitas dan efisiensi serta bisa meningkatkan penjualan secara maksimal sesuai target yang telah ditentukan perusahaan.

2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel

2.2.1.1 Keterkaitan Karakteristik Individu dengan Beban Kerja

Menurut Stoner dan freeman (1989) dalam Saryathi (2003) dalam Praningrum (2013:7), mengemukakan bahwa: "karakteristik individu adalah penjabaran sikap, minat, dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan beban kerjanya".

Menurut Ambar (2006:99) dalam Deta Apriani (2013:7), mengemukakan bahwa: "salah satu aspek dalam beban kerja adalah aspek tugas yang harus dikerjakan, apakah aspek tersebut sesuai dengan karakteristik individu, kemampuan dan kompetensi dasar si karyawan apabila tugas yang diterima oleh seorang karyawan berbeda dengan karakter, kemampuan dan kompetensi dasar yang dimiliki karyawan, maka karyawan akan merasa kesulitan dalam mengerjakan tugas tersebut dan hasilnya pun (kinerja) tidak akan maksimal".

2.2.1.2 Keterkaitan Karakteristik Individu Dengan Lingkungan Kerja

Menurut Notoatmodjo (2002) dalam I Gusti A A Putri Mastini (2013:35), mengemukakan bahwa: "dalam prosesnya pembentukan karakter dan prilaku individu dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berasal dari dalam dan dari luar individu itu sendiri. Faktor-faktor tersebut antara lain: susunan saraf, persepsi, motivasi, emosi, proses belajar, lingkungan dan sebagainya". Karakter individu dapat terbentuk dan berubah melalui berbagai mekanisme dan diakibatkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah diakibatkan oleh faktor lingkungan.

Sedangkan menurut Miftah Thoha (2007:34) dalam Herianus Peoni (2014:5), mengemukakan bahwa: "berkaitan dengan karakteristik individu, bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi pengharapan kebutuhan,

pengharapan masa lalunya. Ini semua karakter yang dimiliki individu dan karakter ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi (perusahaan)".

2.2.1.3 Keterkaitan Karakteristik Individu Dengan Kinerja

Kemampuan atau kecerdasan seseorang merupakan sifat biologikal yang dapat dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu baik bersifat mental maupun fisik. Kemampuan diperoleh melalui bawaan atau belajar. Pendidikan, keterampilan, dan pengalaman merupakan proses pembentukan pengetahuan yaitu yang mengisi akan dan alam jiwa seseorang yang sadar, dan secara nyata tergantung pada otaknya. Kemampuan, keterampilan dan pengalaman menentukan kinerja pegawai.

Menurut Mathis dan Jackson (2006:113-114) mengemukakan bahwa kemampuan individual karyawan mencakup bakat, minat, dan faktor kepribadian. Tingkat keterampilan, merupakan bahan mentah yang dimiliki seorang karyawan berupa pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal dan kecakapan teknis. Dengan demikian kemungkinan seorang karyawan akan mempunyai kinerja yang baik, jika karyawan tersebut memiliki tingkat keterampilan baik maka karyawan tersebut akan menghasilkan kinerja yang baik.

Menurut Mahmudi (2005:2) dalam Dharmawan (2011) dalam Atika Primayanti (2013:3), mengemukakan bahwa: "faktor individual seorang pegawai dapat mempengaruhi kinerja melalui: pengetahuan, keterampilan, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu".

Sedangkan menurut Ni Magunastri (2009:36) dalam Dian Romel (2011:4), mengemukakan bahwa: "semakin tinggi kemampuan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan, semakin baik sikap karyawan terhadap pekerjaan dan minat mereka terhadap pekerjaan maka kinerja karyawan semakin meningkat".

2.2.1.4 Keterkaitan Beban Kerja Dengan Lingkungan Kerja

Beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban pekerjaan yang ditugaskan kepada seorang pegawai oleh perusahaan akan menjadi beban dan tanggung jawabnya yang harus diselesaikan secara maksimal dalam kurun waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang didukung dengan keadaan kondisi lingkungan kerja yang baik.

Menurut Stephen B. Robbins (2013:90), mengemukakan bahwa: "positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi". Selanjutnya menurut Robbins (2007:160) dalam Febri Furqon Artadi (2015:35), mengemukakan bahwa: "persepsi postif negatifnya beban kerja didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka".

2.2.1.5 Keterkaitan Beban Kerja Dengan Kinerja

Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisa beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi, efektifitas kerja dan peningkatan kinerja suatu unit organisasi.

Menurut Hariyono, dkk. (2009) dalam Ika Nur Afia dan Meylia Elizabeth Ranu (2014:2), mengemukakan bahwa: "kondisi pekerjaan yang menyebabkan beban kerja berlebihan baik secara kuantitatif maupun kualitatif sehingga menyebabkan kelelahan mental atau fisik, sehingga produktivitas (kinerja) menurun serta sebaliknya apabila beban kerja terlalu sedikit akan meningkatkan produktivitas kerja (kinerja)".

Menurut Shah, *et al* (2011) dalam Ika Nur Afia dan Meylia Elizabeth Ranu (2014:3), menyatakan bahwa: "tekanan beban kerja menjadi positif mengarah kepada peningkatan kinerja atau produktivitas".

Sedangkan menurut Herman Warouw (2015:1), mengemukakan bahwa: "Beban kerja merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menerima tanggungg jawab untuk menerima suatu pekerjaan, beban kerja merupakan suatu unsur yang harus diperhatikan untuk mendapatkan keserasian dan kinerja serta produktivitas yang tinggi. Apabila beban kerja yang harus ditanggung oleh seorang pegawai melebihi kapasitasnya, maka akan berdampak buruk terhadap kinerjanya".

Menurut Julia Annita (2013:67), mengemukakan bahwa: "beban kerja pegawai mempunyai hubungan positif dengan prestasi kerja", artinya bahwa beban kerja yang dipikul oleh seorang pegawai berpengaruh terhadap prestasi kerja dan kinerjanya.

2.2.1.6 Keterkaitan Lingkungan Kerja Dengan Kinerja

Lingkungan kerja merupakan faktor yang paling banyak mempengaruhi prilaku karyawan terutama dalam lingkungan pekerjaan yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kinerja. Lingkungan kerja adalah tempat di mana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya, lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman.

Menurut Supardi (2003:37) dalam Aurelia Potu (2013:3), menyatakan bahwa: "lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan dan mententramkan dan kesan betah bekerja dan lain sebagainya, lingkungan kerja memegang peranan penting terhadap baik buruknya kinerja karyawan, bila lingkungan kerja nyaman dan komunikasi antar

karyawan berjalan lancar, maka bisa dipastikan performa yang dihasilkan pun akan baik".
Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Aurellia Potu (2013), dikemukakan bahwa hasil penelitian menunjukan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Nitisemito (1996:109) dalam Desi Pramatasari (2008:4), mengemukakan bahwa: "lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankannya". Dikatakan lebih lanjut menurut Kartono (1981:177) dalam Desi Pramatasari (2008:4), mengemukakan bahwa: "lingkungan kerja merupakan aspek dari kinerja".

Menurut Mahmudi (2005) dalam Dharmawan (2011) dalam Atika Primayanti (2013:3), mengemukakan bahwa" salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kontektual (situasional), seperti: lingkungan, tekanan, dan perubahan dari lingkungan eksternal dan internal".

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Suryani (2008) dalam Tri Widodo (2010:18), memberikan bukti bahwa: "lingkungan kerja yang efektif dan efisien berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan". Dengan kata lain dapat diartikan bahwa semakin baik kondisi lingkungan kerja, maka semakin tinggi kinerja pegawai.

Menurut Swastha dan Sukotjo (2004:26-27) dalam Fariz Ramanda Putra (2014:2) menyatakan bahwa: "lingkungan kerja dalam perusahaan dapat diartikan sebagai keseluruhan dari faktor-faktor *ekstern* yang dapat mempengaruhi baik organisasi maupun kegiatannya, sedangkan arti lingkungan kerja secara luas mencakup semua faktor-faktor *ekstern* yang mempengaruhi individu, perusahaan dan masyarakat".

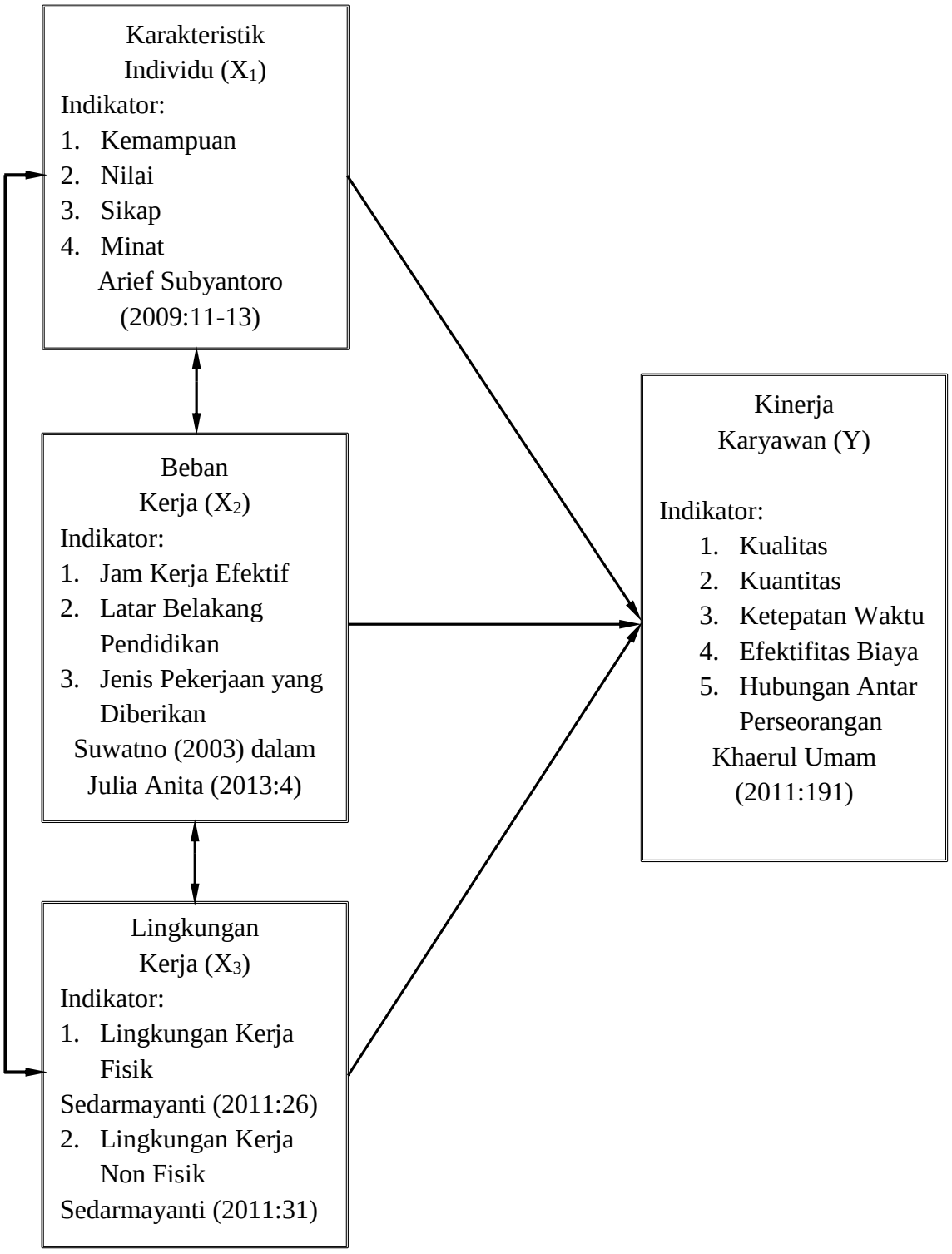
Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan termasuk hal yang penting untuk diperhatikan. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang memuaskan bagi karyawannya akan dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja yang pada akhirnya dapat menurunkan efektifitas kerja.

2.2.1.7 Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji peran dan atau pengaruh dari variabel karakteristik individu, beban kerja, lingkungan kerja sebagai variabel bebas dengan kinerja karyawan sebagai variabel tidak bebas. Berdasarkan atas kajian observasi awal dan didukung oleh data empirik, pengembangan secara teoritis tersebut bisa dikatakan mendekati kenyataan yang sebenarnya terjadi pada PT. Sinar Sosro Bandung Jawa Barat Selatan, Nampak bahwa karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro Bandung Jawa Barat Selatan.

Berdasarkan kerangka konseptual dan kerangka pemikiran di atas maka dirumuskan paradigma model penelitian mengenai pengaruh karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Paradigma Model Penelitian



Gambar 2.1

Paradigma Model Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas mengenai teori-teori tentang variabel Karakteristik Individu (X_1), Beban Kerja (X_2), dan Lingkungan Kerja (X_3) dan Kinerja Karyawan (Y) serta tori-teori yang menghubungkan keempat variabel tersebut, maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variable *independent* terhadap variabel *dependent*. Menurut Sugiyono (2004:39), mengemukakan bahwa: "Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap yang diberikan, baru didasarkan pada teori yang relevan bukan dari faktor-faktor empiris yang diperoleh dari pengumpulan data".

Oleh karena itu, berdasarkan deskripsi teoritis dan kerangka pemikiran di atas maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Karakteristik individu baik, beban kerja sesuai, lingkungan kerja baik, kinerja karyawan baik pada PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah Jawa Barat Selatan.
2. Terdapat hubungan karakteristik individu dengan beban kerja pada PT. Sinar Kantor Penjualan Wilayah Jawa Barat Selatan.
3. Terdapat hubungan karakteristik individu dengan lingkungan kerja pada PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah Jawa Barat Selatan.
4. Terdapat hubungan beban kerja dengan lingkungan kerja pada PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah Jawa Barat Selatan.
5. Terdapat pengaruh karakteristik individu, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah Jawa Barat Selatan baik secara parsial maupun secara simultan.