

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Grand Theory

Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1969) sebagai teori utama (*grand theory*) yang menyatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara penetapan tujuan dan kinerja. *Goal Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kinerjanya. Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya (Rahayu, 2022).

2.2 Kinerja Pegawai

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja berasal dari akar kata “*to perform*” dan menurut *The Scibner Bantam English Dictionary* yang dikutip Wibowo (2022) mengartikan sebagai berikut :

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out; execute*).
2. memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar (*to discharge or fulfill; as a vow*).
3. Menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan (*to portray, as a character in a play*).
4. Menggambarkannya dengan suara atau alat musik (*to render by the voice or a musical instrument*).
5. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggungjawab (*to execute or complete an undertaking*).
6. Melaksanakan suatu kegiatan dalam suatu permainan (*to act a part in a play*).
7. Memainkan/pertunjukan musik (*to perform music*).
8. Melakukan suatu yang diharapkan oleh seorang atau mesin (*to do what is expected of a person or machine*).

Senada dengan pendapat tersebut, Gomes mengungkapkan bahwa kinerja karyawan sebagai “Ungkapan seperti output, efisien serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktifitas” (Mangkunegara, 2021). Pendapat tersebut menyatakan bahwa kinerja suatu pegawai tidak lepas dari hasil yang dicapai, serta efektif dalam meningkatkan kinerja. Definisi kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2021), adalah : “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam

melaksanakan tugas. Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

2.2.2 Indikator Kinerja

Indikator kinerja karyawan menurut Mathis dan Jackson (2021) adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas

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

2. Kualitas

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

3. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. Keandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan: akurat, benar dan tepat.

4. Kehadiran

Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.

5. Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam perusahaan, menurut pendapat Mathis & Jackson, bahwa kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi, yang antara lain termasuk: kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif (Mathis & Jackson, 2021). Ditambahkan oleh Foster & Seeker, bahwa kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, motivasi dan kepercayaan diri (Foster & Seeker, 2020).

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, adalah:

1. Keterampilan, artinya bila seseorang memiliki keterampilan kerja yang baik, maka akan memiliki kemudahan dalam menguasai pekerjaan, memecahkan masalah dan mengambil keputusan terhadap kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi orang tersebut untuk berprestasi dengan baik.
2. Pengetahuan atau tingkat pendidikan, maksudnya adalah pengetahuan seseorang yang ditunjang dengan tingkat pendidikan yang tinggi baik secara formal maupun non formal secara otomatis akan mempengaruhi perubahan cara berfikir, bertindak dan bersikap lebih baik dalam perkembangan pribadi seseorang

utuh dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, sehingga hasil yang dicapai akan memuaskan.

3. Pengalaman, yaitu masa kerja yang diperoleh seseorang dari perusahaan lain dengan keaktifannya dalam melakukan pekerjaan tertentu akan berpengaruh terhadap prestasi orang tersebut.
4. Bakat, merupakan kemampuan yang timbul dalam diri seseorang yang dibawa sejak lahir, dan akan mempengaruhi kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya dengan mudah sehingga dengan sendirinya akan mencapai hasil yang diinginkan.
5. Minat, yaitu hasrat atau keinginan seseorang terhadap suatu pekerjaan, yang akan memotivasi orang tersebut berprestasi dengan baik karena merasa mampu dan senang terhadap pekerjaannya (Syarif, 2019).

2.3 Pelayanan Paspur

2.3.1 Pengertian Pelayanan Paspur

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Kasmir, 2020). Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Hasibuan (2021) bahwa pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik

maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Selanjutnya Munir (2021) juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses

penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Menurut Arief (2021) mengemukakan arti kualitas jasa atau layanan bahwa mutu jasa merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik jika dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Ekspektasi konsumen terbentuk dari pengalaman masa lalu. Perkataan mutu (*world of mouth*) dan iklan. Setelah menerima layanan, konsumen membandingkan nilai yang diberikan layanan itu (*perceived value*) dengan ekspektasi. Jika *perceived value* sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan cenderung menggunakan jasa yang sama dimasa datang. Namun jika *perceived value* tidak mencapai ekspektasi, maka pelanggan cenderung tidak tertarik menggunakan jasa itu. Persepsi konsumen mengenai kualitas jasa adalah membandingkan harapan mereka atas suatu pelayanan dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka dapatkan atas suatu pelayanan tersebut.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2019) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;

- d. Faktor keterampilan petugas;
- e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

2.3.3 Indikator Pelayanan Paspor

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa menurut Tjiptono (2020) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa:

- a. *Reliabilitas* meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*)
- b. *Responsivitas* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk *membantu* para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
- c. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan *agar* dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- d. Akses, meliputi *kemudahan* untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak.
- e. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan.
- f. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).

- h. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- i. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
- j. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Menurut Kashmir (2020) dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki indikator tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk indikator pelayanan yang baik tersebut. Adapun indikator yang baik adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, oleh karena itu karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum melayani pelanggan karyawan harus melalui pendidikan dan latihan khusus serta kualitas karyawan juga harus sesuai dengan standar perusahaan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Salah satu hal yang penting diperhatikan dalam melayani pelanggan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi berbagai fasilitas yang mampu membuat pelanggan merasa nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Karena kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal sampai selesai.
Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Resiko apabila ada pelanggan yang dilayani tidak secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas akan selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas untuk menjalin kerjasama dan berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah berusaha meminimalisir kesalahan dalam hal pembicaraan maupaun pekerjaan, karena kesalahan akan membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.
5. Mampu berkomunikasi dengan baik.
Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan, serta dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan memiliki masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada pemberi layanan.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya pemberi layanan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan keuangan dan pribadi pelanggan. Pada dasarnya, menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, pemberi layanan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun, karena menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.

Pemberi layanan harus dididik khusus mengenai kemampuannya dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga terjamin. Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Risiko dari ketidakmampuan dalam melayani pelanggan akan berakibat fatal yaitu keterlambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan.

8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Petugas pemberi layanan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Dengan demikian calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang

bersangkutan karena telah memiliki kepercayaan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

2.4 Beban Kerja

2.4.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Teknik analisis beban kerja (*workload analysis*) memerlukan penggunaan rasio atau pedoman staf standar untuk menentukan kebutuhan personalia. Analisis beban kerja mengidentifikasi baik jumlah karyawan maupun jenis karyawan yang diperlukan dalam mencapai tujuan organisasional (Sutarto, 2023).

Sutarto (2023) mengemukakan bahwa beban aktivitas suatu organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau karyawan hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau karyawan yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau karyawan yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur. Dimana beban kerja berkaitan dengan kompleksitas pekerjaan yang semakin banyak, tingkat kesulitan pekerjaan, adanya tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu serta adanya pelimpahan tugas dan wewenang dari karyawan.

Selanjutnya Sutarto (2023) mengemukakan bahwa beban kerja yang diberikan kepada karyawan organisasi maupun institusi sebagai suatu kegiatan, yang mempunyai peran penting untuk menetapkan kebutuhan akan karyawan yang diperlukan dalam kelancaran suatu penyelesaian pekerjaan dimana penghitungan beban kerja tersebut memerlukan suatu

metode atau teknik tertentu agar sesuai dengan keinginan dari organisasi atau institusi tersebut.

Menurut Munandar (2022) bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kuantitatif”, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kualitatif”, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja.

Sedangkan pendapat lain yang menyatakan pendapat beban kerja yang menekankan kepada tuntutan tugas yang harus dikerjakan karyawan. Menurut pendapat Tarwaka (2019) bahwa beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. 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 karyawan hendaknya merata, sehingga dapat dihindarkan adanya seorang karyawan yang mempunyai beban kerja terlalu banyak atau terlalu sedikit. Namun demikian beban kerja yang merata ini tidak berarti bahwa setiap karyawan dalam organisasi tersebut harus tetap sama bebannya.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat berupa beban fisik maupun mental dapat dipandang dari sudut obyektif dan subyektif.

2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Manuaba dalam Tarwaka (2019) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut:

1. 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 dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersikap mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan.
 - b. Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
 - c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara obyektif maupun subyektif. Faktor internal meliputi faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.4.3 Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2020) bahwa indikator beban kerja terdiri dari:

1. Kondisi pekerjaan
Bagaimana karyawan memahami pekerjaan yang diberikan dan apakah pekerjaan tersebut sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

2. Penggunaan waktu kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) akan membantu karyawan mengerjakan tugas dengan tepat waktu dan meminimalisir beban kerja.

3. Target yang harus dicapai

Target kerja yang ditetapkan perusahaan akan langsung mempengaruhi beban kerja karyawan.

2.5 Motivasi

2.5.1 Pengertian Motivasi

Motivasi sangat penting bagi seseorang mengingat motivasi merupakan dorongan/motif dalam diri individu yang mempengaruhi tingkah laku tertentu, serta usaha menumbuh kembangkan kehidupan pribadi yang bersangkutan. Menurut Kartono (2020), perjuangan motif adalah usaha mempertimbangkan dengan hati nurani dan akal budi bagi kemungkinan dilaksanakannya satu pilihan, yang diambil dari berbagai alternatif motif-motif. Dalam penentuan dan pelaksanaannya dipilih motif yang paling baik dan paling kuat untuk dilaksanakannya dengan segera.

Berbagai eksperimen menunjukkan bahwa bekerja secara cepat dan bergabung, yaitu kerjasama secara kooperatif menambah besarnya usaha motif. Sementara Hasibuan (2019) berpendapat bahwa motivasi adalah suatu perangsang keinginan dan penggerak kemauan bekerja seseorang, setiap motifnya mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai.

Manulang (2020), bahwa motivasi juga dapat dinilai sebagai suatu daya dorong (*driving force*) yang menyebabkan orang dapat berbuat sesuatu untuk mencapai. Bahwa motivasi menunjuk pada gejala yang melibatkan dorongan perbuatan terhadap tujuan tertentu. Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja kuat dan lemahnya

motivasi kerja seseorang pegawai ikut menentukan besar kecil prestasi kerja pegawai, sebagai wujud kinerja pegawai yang dimaksud.

Dari berbagai pendapat diatas, dapat diambil beberapa kesimpulan, antara lain masalah motivasi yang menyangkut berbagai isu:

- a. Berbagai upaya untuk mendapat anggota organisasi yang mau bekerja dengan ikhlas dan bersemangat sehingga tujuan organisasi tercapai secara efektif.
- b. Berbagai upaya untuk memenuhi kebutuhan anggota organisasi, sehingga semangat kerja tidak menurun dan keinginan untuk berprestasi dapat terpacu secara maksimal untuk mencapai tujuan organisasi.
- c. Berbagai upaya agar anggota organisasi tetap konsisten dan tidak gampang dipengaruhi oleh pihak lain untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan tujuan organisasi.

Berbagai upaya mengajak anggota agar mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap organisasinya. Untuk itu diupayakan agar kepentingan pribadi seseorang berjalan sesuai dengan tujuan organisasi, sehingga *sense of belonging* tertanam dengan kuat.

2.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Motivasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu motivasi intrinsik (internal) dan motivasi ekstrinsik (eksternal).

1. Motivasi Intrinsik (Internal)

Husnan (2020) menyatakan bahwa motif merupakan dorongan yang muncul dari dalam diri seseorang. Motif merupakan daya gerak yang mencakup dorongan, alasan dan kemauan yang timbul dari dalam diri seseorang yang menyebabkan ia berbuat sesuatu. Dengan demikian, motif bersifat internal karena dorongan atau daya gerak itu muncul dari dalam diri seseorang.

Manulang (2020) menjelaskan faktor-faktor motivasi kerja yang positif di dalam diri pegawai yang harus diperhatikan oleh pimpinan adalah :

a. Pengakuan

Adanya pengakuan dari pimpinan atas keberhasilan bawahan melakukan suatu pekerjaan. Pengakuan tersebut dapat dilakukan melalui berbagai cara, misalnya dengan menyatakan keberhasilannya langsung di tempat kerja pegawai, memberikan surat penghargaan, hadiah berupa uang tunai, medali, kenaikan pangkat atau promosi.

b. Tanggung jawab

Untuk dapat menumbuhkan sikap tanggung jawab terhadap bawahan, maka pimpinan harus menghindari pengawasan yang ketat dengan memberikan kesempatan kepada bawahan untuk bekerja sendiri sepanjang pekerjaan itu memungkinkan dan menumbuhkan partisipasi. Penerapan partisipasi akan membuat bawahan terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan.

c. Pengembangan

Pengembangan dapat menjadi motivator yang kuat bagi bawahan. Pimpinan dapat memulainya dengan memberi bawahan suatu pekerjaan yang lebih bertanggung jawab. Apabila hal ini sudah dilakukan, pimpinan dapat memberikan rekomendasi tentang bawahan yang siap untuk pengembangan potensi yang dimiliki oleh pegawai.

2. Motivasi Ekstrinsik (Eksternal)

Siagian (2021) menyatakan bahwa motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif bekerja pada bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan. Begitu juga pendapat yang dikemukakan oleh Hasibuan (2019), bahwa motivasi adalah pemberian daya perangsang atau kegairahan kerja pada pegawai, agar bekerja dengan segala daya upayanya.

Kedua pendapat di atas terlihat lebih bersifat eksternal karena dorongan yang muncul pada diri seseorang itu dirangsang oleh faktor luar, bukan murni dari dalam diri seseorang.

Moenir (2019) menyatakan bahwa motivasi yang berasal dari luar merupakan rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang untuk memiliki, menikmati, menguasai atau mencapai benda atau bukan benda tersebut.

2.5.3 Indikator Motivasi

Indikator ini dibagi menjadi 3 (tiga) dimana kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan afiliasi, maupun kebutuhan akan kekuasaan. Tiga indikator kebutuhan ini diperkuat oleh Mc. Clelland dalam Hasibuan (2019) indikator motivasi kerja adalah :

1. Kebutuhan akan prestasi diukur oleh dua indikator yaitu: pengembangan kreatifitas dan antusias untuk prestasi tinggi.
2. Kebutuhan akan afiliasi ini diukur oleh 4 (empat) indikator yaitu :
 - a. Kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan ia tinggal dan bekerja.
 - b. Kebutuhan akan perasaan dihormati karena setiap manusia merasa dirinya penting.
 - c. Kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal.
 - d. Kebutuhan akan perasaan ikut serta.
3. Kebutuhan akan kekuasaan ini diukur oleh 2 (dua) indikator yaitu : memiliki kedudukan yang terbaik dan mengerahkan kemampuan demi mencapai kekuasaan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Hasil dari penelitian terdahulu dapat dijadikan acuan atau pedoman dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Penelitian terdahulu dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Metode	Kesimpulan
1.	Lengkong, Lengkong, Padowo	2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang di Manado	Metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	Kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance secara simultan dan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Best Western Manado
2.	Syah, Hakim, Tahir	2021	Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Enrekang	Metode kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana	Manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi manajemen pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya.
3.	Monica Sindi Arista	2021	Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV Sisi Jati Bening di Gresik	Metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di CV. Sisi Jati Bening. Hal ini membuktikan bahwa kompetensi dan beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dan nilai R square (R^2) besarnya adalah

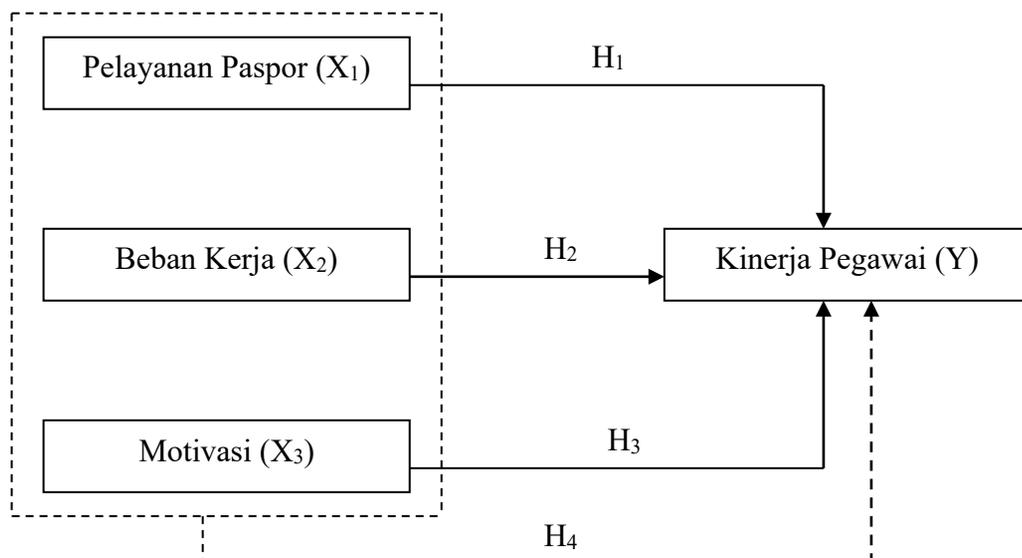
					0,308, hal ini berarti 30,8% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variasi dari 2 variabel independent (kompetensi dan beban kerja). Kemudian sisanya 69,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4.	Taufik, Yap, Simanjuntak	2023	Pengaruh Beban Kerja dan Perputaran Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan	Metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel beban kerja dan perputaran karyawan terhadap kinerja karyawan PT. X. Sedangkan secara parsial ditemukan variabel beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. X. Secara parsial ditemukan variabel perputaran karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. X
5.	Goni, Manopo, Rogahang	2021	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Tahuna	Metode kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana	Hasil Penelitian yaitu artinya motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dikatakan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

6.	Basalamah, Yontu, Podungge	2022	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo	Metode kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Koefisien determinasi sebesar 84,2% yang berarti variabelitas kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh motivasi kerja sebesar 84,2%
----	----------------------------------	------	---	---	---

2.7 Kerangka Penelitian

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan dan kajian-kajian pustaka, berikut ini dikemukakan paradigma penelitian tentang pengaruh pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai, seperti tertera pada diagram di bawah ini.

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Penelitian



2.8 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis dan kerangka penelitian di atas, dapat diambil beberapa hipotesis yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain:

1. Pengaruh pelayanan paspor terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam suatu organisasi pada dasarnya akan mampu mewujudkan kinerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfarizi dan Lestari (2024) bahwa kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi secara positif oleh *efficiency*, kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi secara positif oleh *pulfilment*, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh *privacy*, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh *responsiveness*, kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi secara positif oleh *contact*, kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi secara positif oleh *website design*, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Syah, Hakim, Tahir (2021) bahwa manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi manajemen pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₁ : Pelayanan paspor berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

2. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan dalam bentuk beban kerja mengindikasikan jika kinerja dapat dilaksanakan dengan baik, dengan demikian beban kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Monica Sindi Arista (2021)

menunjukkan bahwa kompetensi dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di CV. Sisi Jati Bening.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Taufik, Yap, Simanjuntak (2023) secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel beban kerja dan perputaran karyawan terhadap kinerja karyawan PT. X. Sedangkan secara parsial ditemukan variabel beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. X. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H₂ : Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

3. Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Motivasi dapat dinilai sebagai suatu daya dorong (*driving force*) yang menyebabkan orang dapat berbuat sesuatu untuk mencapai. Bahwa motivasi menunjuk pada gejala yang melibatkan dorongan perbuatan terhadap tujuan tertentu. Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja kuat dan lemahnya motivasi kerja seseorang pegawai ikut menentukan besar kecil kinerja pegawai. Dengan demikian, motivasi pada dasarnya berdampak secara langsung terhadap kinerja pegawai.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Goni, Manopo, Rogahang (2021) bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dikatakan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya, hasil penelitian yang dilakukan oleh Basalamah, Yontu, Podungge (2022), bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H₃ : Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4. Pengaruh pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Pelayanan, beban kerja dan motivasi dalam suatu unit kerja akan berdampak terhadap kinerja pegawai. Menurut penelitian Syah, Hakim, Tahir (2021) bahwa manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi manajemen pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Noviana dan Ayuningtyas (2024) bahwa variabel beban kerja yang tinggi akan memiliki pengaruh yang negatif terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya motivasi kerja pegawai sangat mempengaruhi kinerja dari pegawai Sekretariat Utama Badan Kepegawaian Negara Jakarta. Hal ini tentunya perlu diperhatikan guna meningkatkan kinerja dari pegawai dan dapat membangkitkan motivasi pegawai dikarenakan pegawai akan merasa dihargai dan didukung penuh.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Supriadi, Siwi, Chandra dan Wandira (2023) bahwa beban kerja (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) secara parsial memiliki pengaruh signifikan. Motivasi (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) secara parsial memiliki pengaruh signifikan. Beban kerja (X_1) dan Motivasi (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) secara simultan memiliki pengaruh signifikan. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H₄ : Pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.