

**ANALISIS BEBAN KERJA PADA KARYAWAN PARKIR
PT. CENTERPARK DI MALL TANJUNGPINANG CITY
CENTER**

SKRIPSI

**NAMA : ELLEN FACHMI HARIDAS
NIM : 14612252**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**ANALISIS BEBAN KERJA PADA KARYAWAN PARKIR
PT.CENTERPARK DI MALL TANJUNGPINANG CITY
CENTER**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

**ELLEN FACHMI HARIDAS
NIM : 14612252**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

2020

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS BEBAN KERJA PADA KARYAWAN
PT. CENTERPARK DI MALL TANJUNGPINANG CITY
CENTER**

Diajukan kepada:

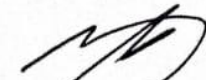
Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

NAMA : ELLEN FACHMI HARIDAS
NIM : 14612252

Menyetujui :

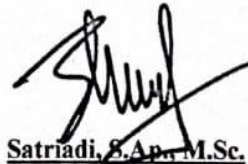
Pembimbing Pertama,



Yudhi Carsana, SE, MM

NIDN: 1016076601 / Asisten Ahli

Pembimbing Kedua,



Satriadi, S.Ap., M.Sc.

NIDN: 1011108901 / Lektor



Mengetahui,
Ketua Program studi

Dwani Seti Harvani, S.T., M.M.

NIDN: 1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS BEBAN KERJA PADA KARYAWAN
PT. CENTERPARK DI MALL TANJUNGPINANG CITY
CENTER**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : ELLEN FACHMI HARIDAS
NIM : 14612252

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Tiga Belas
Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,



Yudi Carsana, S.E., M.M.
NIDN: 1016076601 / Asisten Ahli



Muhammad Muazamsyah, S.Sos., M.M
NIDN: 1008108302 / Asisten Ahli

Anggota,



Surya Kusumah, S.Si., M.Eng
NIDN: 1022038001 / Lektor

Tanjungpinang, 13 Januari 2020
Sekolah Tinggi Teknologi Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang



Chaira Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA
NIDN. 1029127801/ Lektor

PERNYATAAN

Nama : Ellen Fachmi Haridas
NIM : 14612252
Tahun Angkatan : 2014
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,05
Program Studi : Manajemen / Sastra 1 (satu)
Judul Skripsi : Analisis Beban Kerja pada Karyawan
PT.Centerpark di Mall Tanjungpinang
City Center

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata kemudian hari saya membuat pernyataan palsu maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 06 Januari 2020

METERAI
TEMPEL
TGL. 30
4BE97AHF139502715
3000
TIGA RIBU RUPIAH
Penyusun


Ellen Fachmi Haridas

NIM : 14612252

PERSEMBAHAN

Teriring rasa syukur atas rahmat Allah dan syafaat Rasulnya

Ananda persembahkan karya ini

Untuk sepasang mutiara hati yang memancarkan cinta kasih yang tak pernah

usai, yang selalu mengasihiku

Setulus hati dan sesuci do'a Ibunda dan Ayahanda tercinta

(Ibunda Oyah Patmawati, Ayahanda Muhammad Kasim serta Abangku Sulaiman

dan Adikku Siti Nuraini)

Pelita Hidupku yang selalu mengasihiku dan menyayangiku dengan kasih sayang

yang tak terbatas dari buaian hingga mengerti akan arti sebuah ilmu

Dengan belasan sesejuk embun dan do'a suci di malam hari

Curahan kasih sayang dan dukungan berupa moral, material dan spiritual yang

selalu mereka berikan padaku telah mengatarkanku pada kondisi saat ini

Semangat dan harapanmu telah mampu menghilangkan setiap penat jiwa ini

Keikhlasanmu telah mengalir dalam setiap nafas dan tetes darahku

Semoga ananda selalu dapat mengukir senyum tulus bahagia dihatimu

Dengan penuh cinta bagimu Ibunda dan Ayahanda

Ananda berkarya

MOTTO

“Hai orang-orang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai Penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah : 153)

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

(Andrew Jakson)

“Bukan Kesulitan yang membuat takut, tetapi ketakutan itu yang membuat sulit”

(Anonim)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi'wabarrakaatu

Alhamdulillah robbil'alamin. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat, aufiq, dan karunia serta hidayahnya. Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil judul : **“Analisis Beban Kerja Pada Karyawan PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center”**. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih banyak terdapat kekurangan yaitu dalam penyampaian materi, tata bahasa, maupun tata cara dalam penulisan. Untuk itu saran dan kritik dan bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Penyusunan ini dapat diselesaikan atas bantuan dan motivasi serta bimbingan dari beberapa pihak. Berkenaan dengan hal tersebut maka pada kesempatan ini, penulis dengan ketulusan hati menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE. M. Ak. Ak. CA, selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE. Ak. M.Si. CA, selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, MM, selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T, M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen.

6. Bapak Yudi Carsana, SE. MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, memberikan motivasi dan saran serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Satriadi, S. Ap. M. Sc, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan nasehat, arahan serta masukan dalam penulisan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak Riky Kurniawan, selaku CenterPark Manager, Admin, Supervisor dan juga Leader beserta karyawan-karyawan lain di PT.CenterPark Mall Tanjungpinang City Center yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk melakukan Penelitian, memberikan motivasi dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama perkuliahan.
10. Ayah, Ibu, Abang, Adik, dan Keluargaku yang selalu membantu dan memberikan semangat dan doa untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Grup Kosan Baper yang selalu membantu dan memberikan semangat serta doa terbaik untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluarga Besar Manajemen Pagi 3 Angkatan 2014 dan keluarga KKN Pengundang 2 Kelompok 11 Tahun 2017 serta teman-temanku tercinta group KOSAN BAPER, LASKARLANUN FAMILY, TRIPATA TEAM

yang selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kepentingan bersama dan semoga pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini selalu diberkahi dan dilindungi Allah SWT.Amin.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi'wabarrakaatu.

Tanjungpinang, 06 Januari 2020

Penulis,

Ellen Fachmi Haridas
NIM : 14612252

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN | |
| HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN | |
| HALAMAN PERNYATAAN | |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | |
| HALAMAN MOTTO | |
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| ABSTRAK | xi |
| ABSTRACT | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Batasan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1.5.1 Kegunaan Ilmiah | 6 |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis..... | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Tinjauan Teori | 9 |
| 2.1.1 Manajemen | 9 |
| 2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia | 10 |
| 2.1.3 Tujuan dan Fungsi Manajemen | 13 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.2 | Pengertian Beban Kerja | 16 |
| 2.2.1 | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja..... | 20 |
| 2.2.2 | Dampak Beban Kerja | 23 |
| 2.2.3 | Aspek Beban Kerja..... | 25 |
| 2.2.4 | Indikator-Indikator Beban Kerja | 25 |
| 2.2.5 | Metode Analisis Beban Kerja | 28 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran | 29 |
| 2.4 | Penelitian Terdahulu | 29 |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN | 38 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 38 |
| 3.2 | Jenis Data..... | 38 |
| 3.2.1 | Data Primer | 38 |
| 3.2.2 | Data Sekunder | 39 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| 3.3.1 | Observasi..... | 40 |
| 3.3.2 | Wawancara | 40 |
| 3.3.3 | Dokumentasi..... | 41 |
| 3.3.4 | Studi Kepustakaan..... | 42 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel..... | 42 |
| 3.4.1 | Populasi | 42 |
| 3.4.2 | Sampel..... | 42 |
| 3.5 | Definisi Operasional Variabel | 43 |
| 3.6 | Teknik Pengolahan Data..... | 49 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data | 50 |
| 3.8 | Uji Keabsahan Data | 51 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 4.1 | Hasil Penelitian..... | 53 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center | 53 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi PT.CenterPark Mall Tanjungpinang City Center | 54 |

| | | |
|--------------|--|------------|
| 4.1.3 | Visi dan Misi PT.CenterPark di Mall | |
| | Tanjungpinang City Center | 55 |
| 4.1.4 | Tugas dan Fungsi Jabatan di Mall Tanjungpinang | |
| | City Center | 55 |
| 4.1.5 | Jumlah Karyawan di PT.CenterPark Mall | |
| | Tanjungpinang City Center | 57 |
| 4.1.6 | Karakteristik Informan | 58 |
| 4.2 | Pembahasan | 110 |
| BAB V | PENUTUP | 114 |
| 5.1 | Kesimpulan | 114 |
| 5.2 | Saran | 115 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP (*Curriculum Vitae*)

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 3.1 Definisi Operasional Variabel | 44 |
| 4.1 Jumlah Karyawan di PT.CenterPark Mall Tanjungpinang City Center | 57 |
| 4.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 58 |
| 4.3 Karakteristik Informan Berdasarkan Usia | 59 |
| 4.4 Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 59 |
| 4.5 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Penggunaan Waktu Kerja | 60 |
| 4.6 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Penggunaan Waktu Kerja | 62 |
| 4.7 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Penggunaan Waktu Kerja | 64 |
| 4.8 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Penggunaan Waktu Kerja | 67 |
| 4.9 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Penggunaan Waktu Kerja | 70 |
| 4.10 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Penggunaan Waktu Kerja | 73 |
| 4.11 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Kondisi Pekerjaan | 76 |
| 4.12 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Kondisi Pekerjaan | 78 |
| 4.13 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Kondisi Pekerjaan | 80 |
| 4.14 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Kondisi Pekerjaan | 83 |
| 4.15 Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Kondisi Pekerjaan | 85 |

| | | |
|------|---|-----|
| 4.16 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator | |
| | Kondisi Pekerjaan | 88 |
| 4.17 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator | |
| | Target yang Harus Dicapai | 90 |
| 4.18 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator | |
| | Target yang Harus Dicapai | 93 |
| 4.19 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator | |
| | Target yang Harus Dicapai | 95 |
| 4.20 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator | |
| | Target yang Harus Dicapai | 97 |
| 4.21 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator | |
| | Target yang Harus Dicapai | 100 |
| 4.22 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator | |
| | Target yang Harus Dicapai | 102 |
| 4.23 | Rekapitulasi Penyajian Data Hasil | 105 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|-------------------------------|---------|
| 2.1 Kerangka Pemikiran | 29 |
| 4.1 Struktur Organisasi | 54 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Judul

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Lembar Observasi

Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4 : Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 5 : *Plagiarism Checker*

ABSTRAK

ANALISIS BEBAN KERJA PADA KARYAWAN PT. CENTERPARK DI MALL TANJUNGPINANG CITY CENTER

Ellen Fachmi Haridas. 14612252. Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
(STIE) Pembangunan Tanjungpinang. ellenfachmiharidas@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja pada karyawan parkir di Mall Tanjungpinang City Center. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi wawancara dokumentasi dan studi kepustakaan. Penulisan melakukan wawancara dengan enam orang responden.

Hasil dari penelitian yaitu menunjukkan penetapan waktu kerja yang sudah ditetapkan dengan 4 shift jam kerja. Walaupun waktu kerja para karyawan lebih, mereka tidak terbebani karena adanya *middle time* yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Kondisi pekerjaan sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP). Namun beberapa masalah pada kondisi pekerjaan yang ada di PT. CenterPark ini menghambat pekerjaan karyawan yang menjadi tanggungjawabnya. Target yang direncanakan oleh PT. CenterPark pusat dan perusahaan terlebih dahulu dikoordinasi ke pihak manajemen mall.

Kesimpulan yang didapat berdasarkan pengujian menunjukkan bahwa beban kerja pada karyawan parkir yang ada di PT. CenterPark Mall Tanjungpinang City Center ini cukup baik. Walaupun masih ada beberapa hal yang harus di kaji ulang.

Kata Kunci : Beban Kerja

Dosen Pembimbing 1 : Yudi Carsana, SE, MM.

Dosen Pembimbing 2 : Satriadi, S.Ap. M.Sc.

ABSTRACT

ANALYSIS OF WORLOAD AT PT.CENTERPARK IN MALL TANJUNGPINANG CITY CENTER

Ellen Fachmi Haridas. 14612252. *Management. High School Of Economics*
(STIE). Tanjungpinang *Development*. ellenfachmiharidas@gmail.com

This research aims to analyse the workload on parking employees at the Mall Tanjungpinang City Center. This research is qualitative used are observations of documentation interviews and literature studies. The writing was in a way with six respondents.

The results of the study showed a set work time setting with 4 shift in working hours. Although employees work time is more, they are not burdened because of middle time already set company. Conditions of employment in accordance with Standart Operating Procedure (SOP). However, some problems in the work conditions in PT. CenterPark impede the work of the employees who are responsible. The target is planned by PT. CenterPark Center and the company was first coordinated to the management of the mall.

Conclusions gained based on testing showed that the woarkload on the parking employees existing at PT. CenterPark Mall Tanjungpinang City Center is quite good. Although there are still some things to be rereview.

Keyword : Workload

Instructor Lecturer 1 : Yudi Carsana, SE. MM

Mentor Lecturer 2 : Satriadi, S. AP. M.Sc.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral di suatu perusahaan, baik itu di pemerintahan ataupun swasta yang membutuhkan sumber daya manusia dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada perusahaan. Sumber daya manusia perlu dikembangkan dan diperhatikan agar menjadi sumber daya manusia yang professional dan berkualitas dalam bekerja sehingga dapat berdampak pada keberhasilan di perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan aset penting di suatu perusahaan, karena sumber daya manusia bisa menentukan keberhasilan dalam suatu perusahaan dan sumber daya manusia juga perlu dikelola secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan pada perusahaan. (M. Hasibuan, 2013) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Karyawan merupakan salah satu tombak perusahaan yang seharusnya mendapatkan haknya berupa kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan fisik dan mentalnya. Disisi lain para karyawan selalu dituntut optimal dalam menyelesaikan pekerjaannya dan para karyawan juga mempunyai keterbatasan dalam beban kerja dan kemampuan kerja yang dibebankan. Maka dari itu dibutuhkan analisis yang berkaitan dengan beban kerja

yang kemudian lebih dikenal dengan analisis beban kerja. Dengan melakukan analisis beban kerja pada perusahaan, dapat mengetahui tingkat optimalisasi dari banyaknya komposisi karyawan terhadap beban kerja pada suatu unit organisasi perusahaan itu sendiri. Dengan adanya analisis beban kerja, maka perusahaan dapat meminimalisir kelelahan akibat beban kerja yang berlebihan pada karyawan yang tidak sesuai dengan karyawan tersebut. Jika beban kerja tersebut melebihi batas kemampuan karyawan, hal ini dapat mengakibatkan kinerja pada karyawan menurun, kondisi fisik dari karyawan juga menurun, dan jika hal ini terjadi terus menerus dapat mengakibatkan kecelakaan dalam bekerja.

Beban kerja merupakan suatu aspek yang harus diperhatikan di suatu organisasi, karena beban kerja dapat mengakibatkan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam beban kerja akan ada karyawan yang akan dibebankan pada pekerjaannya, apabila beban kerjanya tidak sesuai dengan kemampuan mereka dapat menimbulkan dampak yang berpengaruh terhadap kesehatan karyawan baik itu secara moral maupun secara fisik. Beban kerja yang meningkat juga dapat menurunkan kemampuan kerja karyawan yang berakibatkan kualitas kerja karyawan yang sangat rendah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Setiap perusahaan harusnya bisa menyesuaikan kemampuan karyawan dengan tugas yang dibebankan, oleh karena itu pentingnya mengoptimalkan jumlah karyawan untuk meningkatkan kualitas karyawan dalam bekerja.

Menurut Hart dan Staveland (Tarwaka, 2015) beban kerja adalah sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi pekerja. Pada umumnya tingkat beban kerja

optimum akan dicapai apabila tidak ada tekanan dan ketegangan berlebihan baik secara fisik dan secara mental.

PT. CenterPark Citra Coprora atau lebih dikenal sebagai Centerpark adalah perusahaan berskala nasional di bidang jasa parkir dan industri manajemen yang didirikan pada tahun 2009. Di Mall Tanjungpinang City Center ini bekerja sama dengan salah satu pihak Outsourcing yaitu PT. CenterPark (Parkir). Mall Tanjungpinang City Center di ini didirikan oleh PT. BlackSteel dan dikelola oleh PT. Sentosa Harum Merdeka pada tanggal 25 Mei 2016. Pada tanggal 25 Mei 2016 PT. CenterPark juga bergabung di Mall Tanjungpinang City Center yang bergerak dalam bidang parkir. PT. CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center terdiri dari 12 karyawan. 1 CPM (Center Park Manajer), 1 ADM (Administrasi), 1 SPV (Pengawas Lapangan), 1 Leader (Pengawas Lapangan), 3 (Kasir), dan 5 Petugas di area parkir mall.

Adapun yang menjadi permasalahan pada objek penelitian ini adalah mengenai banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan serta waktu kerja yang tidak efisien lagi dalam bekerja, hal ini membuat para karyawan merasa terbebani dalam bekerja. Adanya permasalahan beban kerja pada karyawan parkir pada umumnya terjadi dalam mengontrol kendaraan dalam keadaan Mall Tanjungpinang City Center sedang ramai sehingga karyawan petugas parkir mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya. Adanya keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi alasan mengapa karyawan harus bekerja melebihi kapasitas tugas dan tanggungjawab yang diterimanya, dan resiko ini dapat menimbulkan kesalahan-kesalahan dalam bekerja seperti kendaraan

costumer yang belum tertata dengan baik ataupun barang-barang costumer yang mudah hilang contohnya seperti helm, sehingga karyawan parkir mendapatkan keluhan dari costumer yang telah kehilangan barangnya. Ada beberapa keluhan-keluhan dari costumer-costumer lainnya kepada karyawan parkir mengenai mesin tiket parkir yang rusak, area akses masuknya motor dan area akses keluarnya mobil bagian bawah yang jalannya rusak dikarenakan di area tersebut adanya pipa yang bocor sehingga menjadi penghambat bagi pengendara mobil/motor yang berkunjung ke Mall Tanjungpinang City Center.

Sementara itu petugas parkir memberi keluhan pada pihak management mall mengenai tempat mereka bekerja/beraktivitas, karena alat-alat elektronik yang ada pada pos parkir tempat mereka bekerja merupakan bagian dari tanggung jawab mereka dalam bekerja. Iklim cuaca panas dan hujan dapat mengakibatkan kaca pada pos parkir rentan pecah, dan komputer untuk mereka bekerja terkena serpihan hujan yang dapat mengakibatkan sistem komputer mereka rusak sehingga kinerja mereka pun terhambat dengan keadaan sistem komputer mereka yang rusak.

Di dalam prosedur pekerjaan di PT. CenterPark ini jam kerja mereka ada 4 shift yaitu shift pagi, middle 1, middle 2, dan sore, dan jam kerja mereka hanya 8 jam, tapi jika di hari weekend jam kerja mereka dapat melebihi dalam 8 jam kerja sehingga kerja mereka tidak cukup efektif lagi dan dapat mengakibatkan kelelahan dalam bekerja, karyawan parkir pun merasa terbebani dikarenakan harus bekerja melebihi waktu yang sudah tertera pada prosedur di PT. CenterPark ini. Supervisor ataupun leader yang bertugas pada shift middle 2 mereka juga ikut

membantu atau memback up pekerjaan petugas parkir/bawahannya, karena mereka bertanggung jawab besar atas pekerjaan yang diberikan kepada petugas parkir lainnya, sehingga mereka terbebani dalam jam kerjanya, pekerjaan supervisor/leader juga merangkap sehingga menimbulkan kinerja yang tidak efektif lagi.

Dengan jumlah berdasarkan hasil observasi awal di PT. CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center (TCC), maka fenomena-fenomena yang peneliti temukan dari hasil wawancara dan observasi, yaitu :Dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkatnya menjadi sebuah karya tulis dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis Beban Kerja Karyawan pada PT. Center Park di (Mall Tanjungpinang City Center)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana beban kerja pada karyawan parkir PT. CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan dengan maksud agar pembahasan dapat lebih terarah dan tidak terjadi pembahasan yang menyimpang dari pokok masalah, maka dalam penelitian ini akan dibatasi pada pembahasan yaitu analisis beban kerja pada bagian karyawan parkir di PT. Centerpark dalam melaksanakan kegiatannya, yaitu berupa beban kerja pada penggunaan waktu kerja, kondisi pekerjaan, dan target yang harus dicapai.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisis beban kerja pada karyawan parkir di Mall Tanjungpinang City Center.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi media untuk mengaplikasikan sebagai teori yang dipelajari, sehingga selain berguna dalam mengembangkan pemahaman, penalaran dan pengalaman peneliti, juga berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan penelitian sesuai dengan subjek yang diteliti dan dianalisa, mendapatkan pengalaman berharga dalam menjelaskan teori-teori yang didapat pada perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi perusahaan dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut beban kerja pada karyawan parkir, khususnya karyawan pada PT. CenterPark yang bekerja atau bergerak dibagian parkir.

3. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada karyawan yang bekerja di bidang parkir PT. CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memberikan gambaran secara sistematis mengenai pembahasan penelitian ini, penulisan membagi dalam beberapa bab dan beberapa sub bab yang masing-masingnya merupakan satu kesatuan, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka adalah bab yang membahas tentang landasan teori yang berisikan pendapat dan teori-teori mengenai beban kerja yang dijadikan landasan untuk menyelesaikan masalah yang disajikan didalam hasil penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bagian metode penelitian ini mencakup lima (5) sub-bab, diantaranya metode penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik pengelolaan data

dan analisis data. Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai deskripsi penelitian secara operasional.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang gambaran umum mengenai perusahaan, serta berisikan mengenai sejarah singkat perusahaan, pembahasan masalah, dimana penulis mencoba menjelaskan dan menguraikan hasil penelitian mengenai Analisis Beban Kerja Karyawan pada PT.CenterPark Mall Tanjungpinang City Center.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil akhir dan pembahasan dari penelitian yang peneliti lakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen

Manulang (Ratminto, 2010) mendefinisikan manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Wijayanto, 2012).

Luther Gulick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan (Handoko, 2011).

Manajemen adalah proses untuk menciptakan, memelihara dan mengoperasikan organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu melalui upaya manusia yang sistematis, terkoordinasi dan kooperatif. Proses penentuan asas-asas perusahaan yang menjadi batasan, pedoman dan penggerak bagi setiap manusia dalam perusahaan sudah termasuk dalam pengertian manajemen (Yusuf, 2015).

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang mengatur dan menjalankan kegiatan dengan memanfaatkan sumber daya manusia guna untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian, balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi, manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya manusia yang ada pada individu (karyawan). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu karyawan (Mangkunegara, 2013).

Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap manajemen manusia (Teguh Ambar, 2009). Pendekatan manajemen manusia didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang terdiri dari :

- a. Rekrutmen atau penarikan sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009).

Rekrutmen merupakan suatu proses mencari, mengadakan, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam suatu organisasi.

- b. Seleksi sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009). Seleksi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menentukan dan memilih pelamar yang memenuhi kriteria.
- c. Pengembangan sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009). Pengembangan didasarkan pada kenyataan bahwa seorang pegawai akan membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang agar bekerja dengan baik.
- d. Pemeliharaan sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009). Pemeliharaan pegawai/karyawan dari manajer/pemimpin dalam memberikan semangat bekerja, berdisiplin tinggi, dan bersikap loyal sangat membantu dalam menunjang tercapainya tujuan organisasi.
- e. Penggunaan sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2009). Penggunaan sumber daya manusia menekankan pada pelaksanaan tugas dan pelaksanaan tugas dan pekerjaan oleh aparatur agar lebih efektif dan efisien serta jenjang peningkatan posisi aparatur.

Manajemen Sumber daya manusia merupakan pemanfaatan sumber daya manusia agar mencapai tujuan organisasional, konsekuensinya manajer-manajer pada semua jajaran menaruh perhatian pada sumber daya manusia. Pada hakikatnya manajer-manajer membuat segala sesuatu dilakukan melalui upaya orang-orang lain yang membutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Manajemen sumber daya manusia yang baik mengharuskan anggota organisasi untuk mencapai tujuan.

Para manajer harus mencapai kiat meningkatkan kepuasan karyawan, keterlibatannya dalam kehidupan organisasi, memperbaiki kualitas lingkungan kerja dan efisiensi produktivitas karyawan, manajemen sumber daya manusia yang efektif dapat meningkatkan efektivitas perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia adalah mengelola atau mengurus sumber daya manusia. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, sumber daya manusia adalah yang paling penting dan sangat menentukan, karena sumber daya manusia memiliki *ratio*, *rasa*, dan *karsa*. Kemudian sumber daya manusia merupakan satu satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan daya dan *karsa*.

Manajemen sumber daya manusia yang vital bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi, dan masyarakat. Manajemen sendiri adalah ilmu yang ada mutlak di diri individu setiap orang. Karena secara tidak langsung manajemen adalah proses perencanaan. Penggantian istilah manajemen personalia dengan manajemen sumber daya manusia dianggap sebagai suatu gerakan yang mencerminkan pengakuan adanya peran vital dan semakin pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, adanya tantangan-tantangan yang semakin besar dalam pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, serta terjadinya pertumbuhan ilmu pengetahuan dan profesionalisme di bidang manajemen sumber daya manusia.

2.1.3 Tujuan dan Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen sumber daya manusia adalah (M. P. Hasibuan, 2010):

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan maksud untuk memajukan organisasi atau perusahaan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan biasanya dilakukan oleh pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku di setiap perusahaan.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerja, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

e. Pengadaan (*Procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

f. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini dan masa depan.

g. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

h. Pengintegrasian (*Intergration*)

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

i. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

j. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan tugas fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma social.

k. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusannya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

Manajemen telah berkembang menjadi bidang yang semakin professional menuntut setiap sumber daya manusia untuk mengembangkan kualitas yang dimiliki tersebut dalam berbagai bidang aplikasi kerja. Aplikasi bidang kerja tersebut diterapkan berdasarkan tingkat kebutuhan dinamika kerja sesuai dengan berbagai bentuk pengembangan manajemen yang secara hirarki dibagi berdasarkan implementasi manajemen operasional, manajemen lini pertama, manajemen menengah, dan manajemen puncak, yang tidak terlepas dari kualitas yang dimiliki terhadap peningkatan pengembangan karier dan komitmen. Tinjauan mengenai manajemen sumber daya manusia sebagai suatu profesi kerja.

2.2 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja (*workload*) adalah perbandingan antara total waktu baku untuk selesaikan tugas pekerjaan terhadap total waktu standart dikalikan dengan 100%. Hasil perhitungan beban kerja ini cerminan penggunaan waktu kerja produktif atau produktivitas seseorang dalam suatu priode tertentu. Dari hasil ini juga akan terlihat apakah beban kerja seseorang berlebihan atau berkurang. Jika beban kerjanya berlebih akan menyebabkan produktivitasnya menurun, demikian pula sebaliknya jika beban kerjanya berkurang maka akan banyak waktu yang terbuang (Kasmir, 2016a).

Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerjaan dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang

terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan overstress, sebaliknya intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya (Tarwaka, 2011a).

Salah satu pendekatan untuk mengetahui berat ringannya beban kerja dengan menghitung nadi kerja, konsumsi oksigen, kapasitas (Tarwaka, 2015). Dimana semakin berat beban kerja, maka akan semakin pendek waktu kerja seseorang untuk bekerja tanpa kelelahan dan gangguan fisiologis yang berarti atau sebaliknya.

Menurut Hart dan Staveland (Tarwaka, 2011b) bahwa beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana lingkungan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Beban kerja didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan.

Menurut Hart dan Staveland (Tarwaka, 2015) beban kerja adalah sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi pekerja. Pada umumnya tingkat beban kerja optimum akan dicapai apabila tidak ada tekanan dan ketegangan berlebihan baik secara fisik dan secara mental.

Kategori lain dari beban kerja, yaitu kombinasi dari beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif (Everly, 2011). Beban berlebihan secara fisik maupun

mental, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stress pekerjaan.

Manfaat analisis beban kerja dari sisi manajemen sumber daya manusia (Kasmir, 2016a), yaitu :

1. Sebagai dasar untuk merencanakan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Artinya manajemen dapat membagi waktu kerja untuk masing-masing pekerjaan dengan beban yang dimiliki.
2. Mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada, sehingga tidak ada yang kekurangan pekerjaan atau berlebihan.
3. Sebagai salah satu dasar untuk menetapkan standar prestasi kerja seseorang.
4. Sebagai dasar untuk menentukan sistem dan prosedur kerja. Artinya jika dirasakan terdapat kekurangan, maka diperlukan perbaikan secepatnya, demikian pula sebaliknya.
5. Sebagai dasar untuk menentukan kebijakan kompensasi, baik berupa gaji, bonus, insentif atau benefit lainnya.
6. Sebagai dasar untuk menentukan jenjang karier, perlu dipromosi, demosi dan dirotasi.
7. Sebagai dasar untuk menentukan pelatihan bagi mereka yang dirasakan.

Bekerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu (Munandar, 2012). 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 atau potensi dari tenaga kerja. Walaupun biasanya beban kerja ini tidak diutarakan secara langsung kepada pihak perusahaan oleh karyawan.

Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu (Munandar, 2012). 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 atau potensi dari tenaga kerja. Beban kerja tidak selalu merupakan hal yang negative seperti dasar kalimat itu sendiri. Dari beban kerja tersebut dapat kita lihat bagaimana potensi sumber daya manusia itu sendiri.

(Artadi, 2015) analisa beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang petugas.

2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja penelitian Aminah Soleman (Arika, 2011) sebagai berikut :

1. Faktor eksternal

Beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :

- a. Tugas yang meliputi : tugas bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya;
- b. Organisasi kerja meliputi : lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya; dan
- c. Lingkungan kerja meliputi : lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

2. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stressor, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan).

Menurut (Everly, 2011) menambahkan kategori lain dari beban kerja, yaitu kombinasi dari beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif. Beban

berlebihan secara fisik maupun mental, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stress pekerjaan.

Sedangkan Menurut Gibson dalam (Riny Chandra, 2017) , faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja, yaitu:

1. *Time Pressure* (tekanan waktu)

Secara umum dalam hal tertentu waktu akhir (*dead line*) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun desakan waktu juga dapat menjadi beban kerja yang berlebihan kuantitatif ketika mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.

2. Jadwal Kerja atau Jam Kerja

Jumlah waktu untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab stress di lingkungan kerja. Hal ini berhubungan dengan penyesuaian waktu antara pekerjaan dan keluarga terutama jika pasangan suami-istri sama-sama bekerja. Jadwal kerja standart adalah 8 jam sehari selama seminggu. Untuk jadwal kerja ada tiga tipe, yaitu: *night shift*, *long shift*, *flexible work schedule*. Dari ketiga tipe jadwal kerja tersebut *long shift* dan *night shift* dapat berpengaruh terhadap kesehatan tubuh.

3. *Role ambiguity* dan *role conflict* atau kemenduaan peran dan *role conflict* atau konflik peran dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya.

4. Kebisingan, dapat mempengaruhi pekerja dalam hal kesehatan dan *performancenya*. Pekerjaan yang kondisi kerjanya sangat bising dapat mempengaruhi efektivitas kerjanya dalam menyelesaikan tugasnya, dimana dapat mengganggu konsentrasi dan otomatis mengganggu pencapaian tugas sehingga dipastikan semakin memperberat beban kerjanya.

5. *Information Overload*

Banyaknya informasi yang masuk dan diserap pekerja dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan beban kerja semakin berat. Kemajemukan teknologi dan penggunaan fasilitas kerja yang serba canggih membutuhkan adaptasi tersendiri dari pekerja. Semakin kompleks informasi yang diterima dimana masing-masing menuntut konsekuensi yang berbeda dapat mempengaruhi proses pembelajaran pekerja dan efek lanjutannya bagi kesehatan jika tidak tertangani dengan baik.

6. *Temperature extreme* atau *heat overload*, sama halnya dengan kebisingan, faktor kondisi kerja yang beresiko seperti tingginya temperature dalam ruangan juga berdampak pada kesehatan. Hal ini utamanya jika kondisi tersebut berlangsung lama dan tidak ada peralatan pengamanannya.

7. *Repetitive action*

Banyaknya pekerjaan yang membutuhkan aksi tubuh secara berulang, seperti pekerjaan yang menggunakan komputer dan menghabiskan sebagian besar waktunya dengan mengetik, atau pekerja *assembly line* harus mengoperasikan mesin dengan prosedur yang sama setiap waktu

atau dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, rasa monoton yang pada akhirnya dapat menyebabkan berkurangnya perhatian dan secara potensial membahayakan jika tenaga gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat dalam *lay out* tempat kerja.

8. Tanggung jawab

Setiap jenis tanggung jawab (*responsibility*) dapat merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Jenis-jenis tanggung jawab yang berbeda, berbeda pula fungsinya sebagai penekanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap orang menimbulkan tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Sebaliknya semakin banyak tanggung jawab terhadap barang, semakin rendah indikator tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan.

2.2.2 Dampak Beban Kerja

Dampak negatif dari kelebihan beban kerja (Sari, 2016) beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai/karyawan. Dampak negatif tersebut adalah :

1. Kualitas kerja menurun, beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja.

2. Keluhan pelanggan, keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak ditemukan.
3. Kenaikan tingkat absensi, beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Beban kerja yang terlalu berlebihan itu dapat menimbulkan efek yang berupa kelelahan fisik maupun mental pegawai/karyawan, reaksi-reaksi yang emosional seperti mudah marah dan sakit kepala. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan rasa kebosanan dan rasa yang monoton pada saat bekerja. Kebosanan dalam bekerja yang sangat rutin dalam pekerjaan yang terlalu sedikit dapat mengakibatkan kurangnya perhatian atau dapat menimbulkan suatu kecerobohan dalam bekerja sehingga secara potensial membahayakan dan menurunkan tingkat produktivitas kinerja karyawan. Adanya kebosanan juga dapat terjadi jika wilayah tempat kerja jauh dari kata nyaman. Bertambahnya target yang harus dicapai oleh perusahaan, bertambah pula beban kerja karyawan, apabila beban kerja yang terus menerus dialami oleh karyawan/pegawai tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun atau tidak efektif lagi.

2.2.3 Aspek Beban Kerja

Kemampuan kerja yang berbeda-beda antara satu karyawan dengan karyawan lain membuat suatu organisasi melakukan perhitungan beban kerja yang dapat dipandang dari tiga aspek, yaitu aspek fisik, mental, dan penggunaan waktu. Perhitungan beban kerja yang mendasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Sedangkan perhitungan beban kerja yang mempertimbangkan aspek psikologis karyawan yang berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas kerja. Perhitungan beban kerja yang dipandang dari aspek penggunaan waktu adalah bagaimana karyawan memanfaatkan waktu bekerja (Koesmowidjojo, 2017).

2.2.4 Indikator-Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan oleh (Koesmowidjojo, 2017) :

1. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

2. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik, suatu perusahaan hendaknya

telah memiliki dan mensosialisasikan *Standard Operating Procedure* (SOP) kepada semua unsur yang ada didalam suatu organisasi dalam hal ini karyawan bekerja agar mendapatkan berbagai manfaat seperti :

- a. Kemudahan dalam menyelesaikan atau mengoperasikan pekerjaan yang telah didelegasikan kepada karyawan.
- b. Dapat digunakan untuk meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tahapan pekerjaan.
- c. Bermanfaat untuk meminimalisir kesalahan kerja yang dialami karyawan.
- d. Bermanfaat untuk mengurangi beban kerja yang dialami karyawan dan meningkatkan *comparability*, *credibility*, dan *defensibility* dalam menyelesaikan pekerjaan.
- e. Memudahkan dalam mengevaluasi setiap proses kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- f. Memudahkan karyawan dalam mengambil keputusan apabila terdapat perubahan dalam prosedur kerja sehingga kualitas kerja yang ditetapkan akan jauh lebih mudah dicapai.
- g. Memudahkan karyawan untuk memiliki komunikasi yang baik dengan atasan ataupun rekan kerja.

3. Target yang harus dicapai

Target kerja yang harus dicapai oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin

sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbangnya antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan. Untuk itu, dibutuhkan penetapan waktu dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

(Munandar, 2010) , mengklasifikasikan beban kerja kedalam faktor-faktor intrinsic dalam pekerjaan sebagai berikut :

- a. Tuntutan fisik. Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal disamping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi daal dan psikologi seseorang. Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.
- b. Tuntutan tugas kerja shift/kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja teralalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua kategori , yaitu:
 - 1) Beban kerja terlalu banyak/sedikit “Kuantitatif” yang timbul akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.

- 2) Beban kerja berlebihan/teralalu sedikit “Kualitatif” yaitu jika orang tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja.

2.2.5 Metode Analisis Beban Kerja

Hasil yang diharapkan dari analisis beban kerja adalah sesuai dengan kenyataan. Hasil yang nyata ini juga diambil dari wawancara ataupun observasi. Jangan sampai hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan, maka diperhatikan metode analisis beban yang tepat (Kasmir, 2016b). Dalam praktiknya metode analisis kerja dapat dilakukan dengan cara :

1.) Pengamatan terus-menerus

Pengamatan terus-menerus artinya pengamatan terhadap objek dilakukan tanpa putus. Metode analisis beban kerja pengamatan kerja terus-menerus dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- a. Jam Henti
- b. *Micromotion Study*

2.) Pengamatan tidak terus-menerus

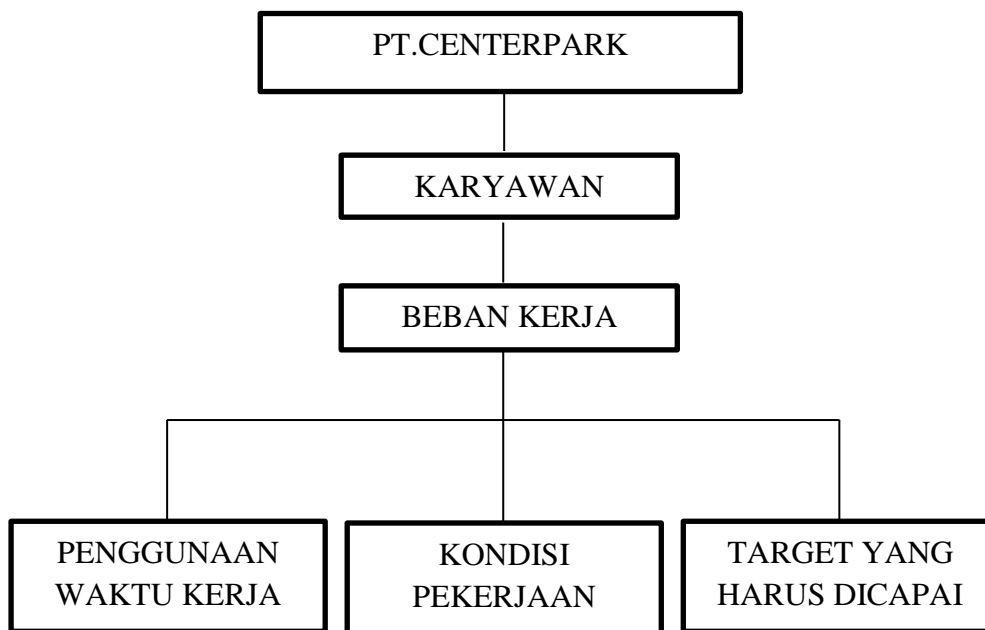
Pengamatan tidak terus-menerus merupakan pengamatan terhadap objek dilakukan dalam waktu tertentu saja. Metode analisis beban kerja dengan:

- a. Uji petik tugas
- b. Laporan harian, mingguan, atau bulanan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan keseluruhan proses didalam penelitian. Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui dan menganalisis beban kerja pada karyawan di PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center. Pemikiran dasar penelitian ini adalah beban kerja di PT.CenterPark sebagai suatu kegiatan yang sangat penting. Hal ini disebabkan karena persoalan beban kerja dapat menurunkan kualitas kerja pada karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang dikembangkan untuk penelitian (2019)

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai tentang “Analisis Beban Kerja pada Karyawan PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center”, berdasarkan eksplorasi

penelitian, terdapat berbagai hasil penelitian yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini, di antaranya :

1. Penelitian pertama dari (Gilang Fathin Cega, 2017) dengan jurnal yang berjudul “Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Tenaga Kerja Karyawan Divisi Logistik di PT XYZ Menggunakan Metode *Work Sampling*”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kebutuhan jumlah tenaga kerja di PT XYZ. Berdasarkan pada hasil interview karyawan, departemen logistic memiliki masalah terhadap beban kerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah *work sampling* dan perhitungan beban kerja yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima unit dalam departemen memiliki masalah pada beban kerja, yaitu empat unit mengalami *overload* dan satu unit lainnya *underload*.
2. Penelitian kedua dari (Sitepu, 2012) dengan jurnal yang berjudul “Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Bank Tabungan Negara TBK Cabang Manado”. Kinerja karyawan merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Fenomena yang terjadi di bandingkan dengan bank-bank lain, serta kurangnya motivasi yang diberikan kepada karyawan yang relative masih baru, berusia muda dan kurang pengalaman. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh beban kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada BTN Manado Metode penelitian adalah asosiatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Data

diperoleh dengan memberikan kuesioner terhadap 42 orang karyawan tetap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetapi tidak signifikan. Hasil ini kelebihan beban kerja dan sebagian lagi kekurangan beban kerja.

3. Penelitian ketiga dari (Anggraeni, Prabowo, Industri, & Industri, 2015) dengan jurnal yang berjudul “Analisis Beban Kerja Untuk Menentukan Jumlah Karyawan Optimal (Studi Kasus : PT.Sanjayatama Lestari Sirabaya)”. Kebutuhan sumber daya manusia (SDM) semakin meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pengukuran beban kerja diperlukan untuk menetapkan waktu bagi seorang karyawan yang memenuhi persyaratan (*qualified*) dalam menjalankan pekerjaan tertentu pada tingkat prestasi yang telah ditetapkan. Untuk mengatasi masalah pengukuran beban kerja pada PT. Sanjayatama Lestari, maka dalam penelitian ini menggunakan metode Analisis beban kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai pengalokasian sumber daya manusia karyawan untuk menyelesaikan beban kerja yang ada. Berdasarkan hasil pengukuran beban kerja pada PT. Sanjayatama Lestari dengan metode Analisis Beban Kerja dapat disimpulkan bahwa rata-rata beban kerja karyawan pada bagian Adhoc adalah 8650.866 jam / tahun dengan jumlah karyawan yang optimal adalah 4 orang. Pada bagian Adhoc rata-rata beban kerja sebelum dilakukan penelitian adalah 12.367,372 jam / tahun dengan jumlah karyawan yang

optimal 6 orang. Pada bagian HRD dan *Trainer* rata-rata beban kerja adalah 7452,393 jam / tahun dengan jumlah karyawan yang optimal adalah 4 orang. Pada bagian Umum rata-rata beban kerja adalah 15.938,237 jam / tahun dengan jumlah karyawan optimal 8 orang.

4. Penelitian keempat dari (Raras Mayang Arsi, 2012) dengan jurnal nasional yang berjudul “Analisis Beban Kerja untuk Menentukan Jumlah Optimal Karyawan dan Pemetaan Kompetensi Karyawan Berdasar Pada *Job Description*” (Studi kasus : Jurusan Teknik Industri, ITS, Surabaya). Beban kerja yang harus ditanggung dalam suatu unit organisasi erat kaitannya dengan efisiensi dan efektivitas suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan beban kerja tersebut termasuk pada pengaturan sumber daya manusia yang merupakan sumber daya penting dalam perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan dalam hal efisiensi sumber daya manusia, antara lain adalah dengan lebih mengoptimalkan jumlah karyawan agar melakukan aktivitas secara tepat. ITS Surabaya, sebagai salah satu perguruan tinggi terkemuka di Indonesia, juga tidak lepas dari permasalahan beban kerja ini. Adanya empat kali perubahan statute dan penyesuaian mengenai Organisasi Tata Kelola (OTK), membuat pihak ITS harus melakukan reformasi birokrasi dan reformasi organisasi untuk mengembangkan ITS kedepannya. Hal ini berdampak pada banyaknya perubahan *job description* yang dilakukan oleh bidang-bidang yang ada di ITS, termasuk yang menjadi objek penelitian ini yaitu Jurusan Teknik Industri ITS, sehingga beban kerja yang ditanggung oleh setiap karyawan

di setiap bidang tidak sesuai dengan jumlah karyawan pada bidang itu sendiri. Oleh karena itu diperlukan suatu analisis pengukuran beban kerja untuk menentukan jumlah optimal karyawan yang seharusnya dibutuhkan oleh setiap bidang. Pada penelitian ini nantinya, yang akan digunakan adalah metode perhitungan beban tugas per jabatan sesuai dengan KEP/75/M.PAN/7/2004 dan NASA-TLX. Kedua metode ini akan digabungkan kedalam suatu perhitungan yang berguna untuk menentukan jumlah optimal karyawan. perhitungan ini akan menggunakan variabel X dan Y yang berupa nilai beban kerja fisik dan nilai beban kerja mental untuk mencari Z, koefisien beban kerja. Dari perhitungan didapatkan hasil bahwa terdapat beban kerja yang berlebih pada jabatan sekretaris jurusan, kasubag, juru bayar, juru beli, petugas kepegawaian, dan staff akademik. Selain itu, dalam penelitian ini juga dilakukan pemetaan kompetensi karyawan berdasarkan *job description* dan dalam pengklasifikasian kompetensinya sesuai dengan jenjang klasifikasi KKNI. Hasil dari pemetaan ini merupakan kompetensi yang dibutuhkan pada setiap jabatan.

5. Penelitian kelima dari (Wildanur Aldawiyah, 2013) dengan jurnal nasional yang berjudul “Analisis Beban Kerja Sumber Daya Manusia dalam Aktivitas Produksi Komoditi Sayuran Selada (Studi Kasus : CV Spirit Wira Utama)”. CV Spirit Wira Utama merupakan perusahaan yang mengembangkan model usaha pertanian (agribisnis) dengan sistem hidroponik tanpa menggunakan *greenhouse* (terbuka atau tanpa atap). Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Mengidentifikasi deskripsi pekerjaan

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memproduksi sayuran selada, (2) Menganalisis jumlah kebutuhan karyawan ideal berdasarkan analisis beban kerja karyawan melalui perhitungan *Full Time Equivalent* (FTE). Sumber daya manusia yang mendukung dalam proses produksi komoditi sayuran selada terbagi kedalam aktivitas *off-farm* yaitu bagian teknik, bagian produksi, bagian keuangan, dan bagian pemasaran, serta SDM pada aktivitas *on-farm* yaitu karyawan kebun. Hasil penelitian menunjukkan waktu kerja SDM berdasarkan analisis beban kerja melalui perhitungan *FTE* pada CV Spirit Wira Utama masih belum optimal. Sehingga untuk mencapai jumlah karyawan dan aktivitas produksi yang efektif dan efisien alternative yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan melakukan penggabungan jabatan untuk bagian teknik dan bagian produksi, perluasan pekerjaan untuk bagian keuangan dan pemasaran, serta *improvement* untuk tahapan produksi sayuran selada.

6. Penelitian keenam dari (Bambang Agus Diana, 2017) dengan jurnal nasional yang berjudul “Analisis Beban Kerja Pegawai Pada Kantor UPBJJ-Universitas Terbuka Bandung”. Dalam sebuah organisasi perlu penataan beban kerja untuk setiap pegawai yang menjadi tanggung jawab pelaksana tugas pejabat yang ada didalamnya, sehingga dengan adanya pemerataan beban kerja pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai yang dapat meningkatkan kepada kinerja organisasi secara keseluruhan. Beban kerja pada pegawai UPBJJ-Universitas terbuka Bandung baik pegawai staf (administratif) maupun para tenaga edukatif secara

keseharian bekerja secara bersama-sama dalam menjalankan tugas pekerjaan administratif, para tenaga edukatif tersebut diperbantukan untuk mengerjakan tugas pekerjaan administratif tanpa mengesampingkan tugas pokoknya sebagai tenaga edukatif. Adanya pembagian beban kerja pegawai yang tidak merata menjadi permasalahan terhadap kondisi kerja pegawai, bahkan ada pula pegawai yang beban kerjanya berkurang hal ini menyebabkan kerja pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya menjadi menurun karena banyak waktu efektif kerja yang hilang disaat orang lain sibuk bekerja. Jam kerja yaitu 8.00-16.30 (jumlah jam kerjanya efektifnya perhari seharusnya adalah delapan jam tigapuluh menit), adapun tujuan dari penelitian adalah Mengetahui bagaimana permasalahan Beban Kerja Pegawai Pada Kantor UPBJJ-UT Bandung serta untuk mengetahui bagaimana kesesuaian antara Beban Kerja dengan jumlah pegawai pada UPBJJ-UT Bandung. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana penelitian ini lebih menonjolkan data yang bersifat deskriptif analitis yang didapat dalam bentuk narasi, gambar, serta bersifat induktif dimana peneliti, membangun abstraksi, konsep hipotesa dan teori dari rincian. Analisa kualitatif yang dipakai selanjutnya adalah pembahasan dari hasil analisa beban kerja pegawai. Hubungan-hubungan yang logis dijelaskan bersama beberapa teori yang ada dan hasil pengolahan data isian. Teori yang digunakan, Beban waktu (*time load*), Beban usaha mental (*mental effort load*), Beban tekanan Psikologis (*psychological stress load*), Tarwaka (2011:131) Berdasarkan hasil

penelitian tentang penggunaan waktu kerja yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan menunjukkan bahwa meskipun semua pekerjaan selalu terselesaikan dengan baik tetapi waktu kerja pegawai pada waktu-waktu tertentu menjadi bertambah sampai diluar jam kerja maupun hari libur kerja, sehingga diperlukan penambahan pegawai yang sesuai dengan hasil perhitungan jumlah pegawai efektif yaitu penambahan sebanyak 7 orang dengan rincian 3 orang untuk bagian koordinator registrasi dan Ujian, 1 orang koordinator BLBA dan 3 orang bagian tata usaha.

7. Penelitian ketujuh dari (Mayasari & Gustomo, 2010) dengan jurnal internasional yang berjudul “Analisis beban kerja pada CV.SASWCO PERDANA”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana beban kerja dapat terdistribusi secara merata di CV.SaswcoPerdana, jadi karyawan memiliki analisis pekerjaan yang jelas. Metode yang digunakan adalah Analisis beban kerja. Data primer yang dikumpul berdasarkan kuesioner dan wawancara yang dibagikan kepada 12 karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk perusahaan yang harus meninjau pekerjaan yang dibebankan untuk karyawan dari setiap posisinya dan mengurangi beberapa pekerjaan yang berlebihan.
8. Penelitian kedelapan (Aziz et al., 2011) jurnal internasional yang berjudul “Beban kerja dan Kinerja karyawan”. Setiap individu berada dibawah kisaran variable stress baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi mereka, yang akhirnya mempengaruhi kesehatan dan kinerja mereka. Oleh karena itu, beban kerja dan masalah stress meningkat dari

hari ke hari. Penelitian ini merupakan upaya untuk menggabungkan dan mengevaluasi teori yang berbeda. Studi menyimpulkan secara empiris kolerasi antara gaji dan kinerja, budaya organisasi dan kinerja, stress kerja dan kinerja, dan beban kerja dan kinerja.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, (Sugiyono, 2012b) menyatakan bahwa penelitian kualitatif cenderung sebagai penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan suatu kondisi realitas sebagaimana adanya. Menurut (Moleong, 2012) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna berdasarkan perspektif subyek lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan dalam upaya untuk mengamati dan menganalisa bagaimana analisis beban kerja pada karyawan melalui observasi dan wawancara.

1.2 Jenis Data

3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara langsung yaitu pihak informan terhadap sumber yang terpercaya, yaitu data yang diperoleh dari responden. Dalam hal ini data di peroleh langsung dari PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center.

(Supomo, 2013) menyatakan ada dua metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer, yaitu melalui metode survey dan metode observasi.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung untuk melengkapi data primer yang menunjang keberhasilan penelitian seperti data karyawan/pegawai, hasil observasi serta dokumen dari PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center. Menurut (Supomo, 2013) menjelaskan yang mana data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip berupa documenter baik yang dipublikasikan ataupun tidak dipublikasikan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian pasti terdapat prosedur pengumpulan data yang disesuaikan dengan sifat penelitian yang kita lakukan. Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang memaparkan kutipan-kutipan data yang penulis dapatkan dari PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center sebagai lokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan (Sugiyono, 2014).

3.3.1 Observasi

Observasi merupakan proses aktivitas yang mempengaruhi ekspresi pribadi, pengalaman, pengetahuan, perasaan, nilai-nilai, harapan dan tujuan observasi. Menurut (Rumengan, 2010) observasi dilakukan oleh peneliti secara langsung dilokasi penelitian dengan menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Adapun alat yang digunakan oleh peneliti dalam proses observasi ini alat pengumpulan data berupa ceklist.

3.3.2 Wawancara

Wawancara adalah tehnik yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2014).

Wawancara dalam penelitian kualitatif disini dapat kita kelompokkan dari tiga bentuk, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur (Herdiansyah, 2010b) berikut penjelasan detailnya :

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara disini dimaksud adalah bentuk ini sangat terkesan seperti introgasi karena sangat kaku dan pertukaran informasi antara penelitian dengan subjek yang diteliti sangat minim dan tidak terfokus menyeluruh. Proses wawancara harus sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan yang mana telah dibuat terlebih dahulu memakai acuan pedoman pertanyaan yang ada di penelitian terdahulu.

b. Wawancara semi-Terstruktur

Berbeda dengan wawancara terstruktur yang telah dijabarkan di atas, wawancara semi-terstruktur lebih tepat jika dilakukan pada penelitian kualitatif pada penelitian lainnya.

c. Wawancara tidak Terstruktur

Wawancara ini dimaksudkan adalah wawancara yang bebas dimana penelitian tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data.

Dari beberapa wawancara yang dilakukan diatas, penelitian menggunakan wawancara semi-terstruktur karena pada dasarnya penulisan berpedoman pada pedoman wawancara yang telah dibuat dan dijabarkan dengan menggunakan tehnik-tehnik yang menjadi acuan data sehingga penulis mengakses dan memperoleh informasi yang pasti mengenai beban kerja pada karyawan di PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center.

3.3.3 Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2010) dokumen adalah merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan dan gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Setelah dilakukan wawancara secara menyeluruh dan secara sistematis maka perlu peneliti mendokumentasikan hasil wawancara untuk selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan teknis analisis data kualitatif. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang struktur

organisasi, daftar dan beberapa contoh dokumen dan catatan prosedur kegiatan serta laporan yang ada di PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center.

3.3.4 Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan adalah melakukan penelaahan terhadap berbagai kepustakaan dan dokumen yang relevan dengan penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2011) populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai kualitas yang karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut (Rumengan, 2010) menyatakan bahwa populasi adalah sekelompok orang, kejadian sesuatu yang mempunyai karekteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center yang berjumlah 12 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga mewakili populasinya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling non-probability sampling*, adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang / kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik sampel ini meliputi, *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling insidental*, *sampling purposive*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*. Dari beberapa teknik sampling sampel *non-probability sampling*, peneliti menggunakan teknik sampel *sampling purposive*, *sampling purposive* adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Dari penejelasan diatas,membuat penulis merangkum dengan sampel dalam penelitian ini berjumlah 6 Karyawan PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center, yang terdiri dari 1 CPM (CenterPark Manajer), 1 Supervisor, 1 Admin Staff, 1 Leader, 1 Kasir, dan 1 petugas parkir/lapangan. Alasan memilih 6 orang ini adlaah mereka yang mengetahui dan memahami bagaimana beban kerja pada karyawan PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center dan mempunyai waktu untuk dimintai informasi.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penuntutan *construct* sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Definisi operasional disini menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasikan-analisisikan *construct*, sehingga variable yang diambil memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik lagi. Jadi semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana mengukur variable (Supomo, 2013). Dari informasi ilmiah

ini membantu peneliti lain untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variable yang sama.

Table 3.1
Definisi Operasional Variabel

| Varibel | Definisi | Indikator | Pertanyaan |
|----------------|--|---------------------------|--|
| Beban Kerja | Beban kerja adalah sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi pekerja. Pada umumnya tingkat beban kerja optimum akan dicapai apabila tidak | 1. Penggunaan Waktu Kerja | <p>1. Kapan saja waktu kerja yang terkadang melebihi jam kerja yang sudah ditetapkan sehingga Bapak/Ibu merasa terbebaskan dalam bekerja?</p> <p>2. Dimana Bapak/Ibu menghabiskan waktu saat merasa jenuh dengan pekerjaan yang dilakukan?</p> <p>3. Siapa saja yang menyelesaikan pekerjaan yang bersifat tumpang tindih di PT. CenterPark tersebut sehingga melebihi waktu kerjanya?</p> |

| | | | |
|--|--|-----------------------------|---|
| | <p>ada tekanan dan ketegangan berlebihan baik secara fisik dan secara mental (Tarwaka, 2015)</p> | | <p>4. Apakah waktu kerja di PT. CenterPark ini sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu dan sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) yang ada?</p> <p>5. Apakah Bapak/Ibu dapat menyelesaikan pekerjaan yang bersifat tumpang tindih hingga melebihi waktu kerja yang ditetapkan?</p> <p>6. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu terkait dengan waktu kerja yang ditetapkan oleh perusahaan, apakah sudah efektif untuk menyelesaikan pekerjaan?</p> |
| | | <p>2. Kondisi Pekerjaan</p> | <p>1. Kapan Bapak/Ibu memiliki tingkat resiko pekerjaan yang tinggi</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>sehingga Bapak/Ibu harus bertanggung jawab atas pekerjaan yang dibebankan?</p> <p>2. Dimana tempat yang menurut Bapak/Ibu sulit dijangkau untuk menerapkan SOP (Standard Operating Procedure) saat melakukan pekerjaan?</p> <p>3. Siapakah yang bertanggung jawab apabila ada masalah dalam kondisi pekerjaan di PT. CenterPark?</p> <p>4. Apakah kondisi pekerjaan yang ada di PT. CenterPark ini sudah sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) sehingga Bapak/Ibu bisa melakukan</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | | <p>pekerjaan dengan maksimal?</p> <p>5. Kenapa pekerjaan yang bukan menjadi tanggung jawab Bapak/Ibu itu tidak mendapatkan upah lembur/insentif?</p> <p>6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengatasi beban kerja pada kondisi pekerjaan di PT. CenterPark?</p> |
| | | <p>3. Target yang Harus Dicapai (Koesmowidjojo, 2017)</p> | <p>1. Kapan pencapaian target mengalami kendala sehingga Bapak/Ibu tidak bisa maksimal dalam mencapai target tersebut?</p> <p>2. Dimana tempat yang sulit untuk pemenuhan target perusahaan di PT. CenterPark Mall Tanjungpinang City Center?</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>3. Siapa yang merencanakan target kerja pada perusahaan di PT. CenterPark tersebut? Bagaimana cara Bapak/Ibu merencanakan suatu target kerja yang akan dicapai pada perusahaan?</p> <p>4. Apakah menyelesaikan target pekerjaan Bapak/Ibu sudah maksimal mencapai target tersebut?</p> <p>5. Kenapa target yang harus dicapai tidak ditemukan bila target yang ingin dicapai tidak terpenuhi?</p> <p>6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terkait dengan penetapan target pekerjaan yang harus Bapak/Ibu capai sehingga</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | menjadikan beban kerja tersendiri bagi Bapak/Ibu? |
|--|--|--|---|

Sumber : Data sekunder yang diolah (2019)

3.6 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data disebut juga teknik analisis data. Melalui teknik pengolahan data maka data mentah yang telah dikumpulkan penulis menjadi berguna. Analisis dapat sangat penting dalam mengolah data yang sudah terkumpul untuk di peroleh arti dan makna yang berguna dalam pemecahan masalah (*problem solving*). Menurut Bogan dalam (Sugiyono, 2012) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan semuanya dapat diinformasikan pada orang lain, karena pada dasarnya pengolahan data dimaksudkan untuk memberikan informasi yang di dapat dari penelitian kepada khalayak sebagai bahan referensi ataupun sebagai berita saja.

(Sugiyono, 2012) Menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan, kategori menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan maupun kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Susan Stainback analisis data merupakan hal kritis dalam proses penelitian kualitatif. Bogdan menyatakan dalam (Sugiyono, 2012) analisis data adalah mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Selain itu, teknik analisis data juga sebagai perubah karakteristik data. Prosedur analisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Herdiansyah, 2010) terdiri dari tiga yang berdiri secara bersamaan meliputi :

1. Reduksi data, yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya dalam penelitian ini yang dilakukan. Pertama peneliti menganalisis data dan dengan reduksi data, dengan demikian data yang telah direduksi oleh peneliti dapat memberikan gambaran yang lebih jelas bagaimana beban kerja pada karyawan PT.CenterPark di Mall Tanjungpinang City Center.
2. Penyajian data, yaitu kumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan memberikan kemungkinan adanya sebuah penarikan simpulan dan pengambilan suatu hasil penelitian. Dari teknik mereduksi data, maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti yaitu penyajian data, dimana penyajian data ini peneliti melakukan dalam bentuk tabel. Melalui

penyajian data ini, maka data terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan lebih mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan, yaitu sebuah jalinan keterkaitan pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dan membentuk suatu wawasan umum yang disebut dengan analisis. Dari teknik analisis data yang terakhir, yaitu peneliti menggunakan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus menerus sepanjang penelitian. Dalam penarikan kesimpulan ini diharapkan memudahkan dalam pembahasan atau pengikat penelitian sebagai bahan acuan dalam komunikasi penelitian berikutnya. Agar dalam menganalisis data penelitian mendapatkan suatu kesimpulan yang jelas dan mudah dipahami.

3.8 Uji Keabsahan Data

Teknik pengolahan data disebut juga teknik analisis data. Melalui teknik pengolahan data maka data mentah yang telah dikumpulkan penulis menjadi berguna. Analisis dapat sangat penting dalam mengolah data yang sudah terkumpul untuk di peroleh arti dan makna yang berguna dalam pemecahan masalah (*problem solving*). Menurut Bogan dalam (Sugiyono, 2012) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan semuanya dapat diinformasikan pada orang lain.

(Sugiyono, 2012) Menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan, kategori menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan maupun kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L. E., Prabowo, R., Industri, J. T., & Industri, F. T. (2015). Analisis Beban Kerja Untuk Menentukan Jumlah Karyawan Optimal (Studi Kasus : Pt . Sanjayatama Lestari Sirabaya), 225–232.
- Arika. (2011). *Jurnal Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita.
- Artadi. (2015). *Skripsi Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Aziz, J., Ejaz, W., Jaffari, A. R., Raza, S. N., Shah, S. S. H., & Ul-Haq, I. (2011). Workload and Performance of Employees. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, 3(5), 256–267. Retrieved from http://ezproxy.net.ucf.edu/login?url=http://search.proquest.com/docview/904423968?accountid=10003%5Cnhttp://sfx.fcla.edu/ucf?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=ProQ:ProQ:abiglobal&atitle=Workload+and+Performance
- Bambang Agus Diana, R. H. (2017). Analisis Beban Kerja Pegawai Pada Kantor UPBJJ-Universitas Terbuka Bandung. *Manajemen*, 1–11.
- Everly, G. dan. (2011). *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Ketujuh Belas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revi)*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

- Herdiansyah. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Koesmowidjojo. (2017). *PANDUAN PRAKTIS MENYUSUN Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadya Grup).
- Mangkunegara. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Mayasari, M., & Gustomo, A. (2010). Workload Analysis on Cv . Saswco Perdana. *Journal of Business and Management*, 3(6), 673–681.
- Moleong. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Mandar Maju.
- Munandar. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI-Press.
- Munandar. (2012). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Putra, A. S. (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT.WOM Finance Cabang Depok. *Studi Manajemen Indonesia*, 22.
- Raras Mayang Arsi, S. G. P. (2012). Analisis Beban Kerja untuk Menentukan Jumlah Optimal Karyawan dan Pemetaan Kompetensi Karyawan berdasar pada Job Description (Studi Kasus:Jurusan Teknik Industri,ITS,Surabaya). *Teknik Industri*, 1, 526–529.
- Ratminto, A. S. W. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Riny Chandra, D. A. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Manajemen Dan Keuangan*, 6, 670–677.
- Rumengan, J. (2010). *Metodologi Penelitian dengan SPSS*. Batam: UNIBA PRESS.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Sitepu, A. T. (2012). Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BANK Tabungan Negara TBK Cabang Manado, *1*(4), 1123–1133.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: IKAPI.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Dengan Metode R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (mixed methods), Penelitian Tindakan (action research), dan Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (action research), dan Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supomo, I. dan. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tarwaka. (2011). *Ergonomi Industri, Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi Di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Tarwaka. (2010). *Ergonomi Industri Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi Industri*. Surakarta: Harapan Press.
- Teguh Ambar, S. dan R. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijayanto. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wildanur Aldawiyah, A. S. (2013). Analisis Beban Kerja Sumber Daya Manusia dalam Aktivitas Produksi Komoditi Sayuran Selada (Studi Kasus : CV Spirit Wira Utama). *Manajemen*, 4, 129–143.
- Yusuf, B. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

RIWAYAT HIDUP (Curriculum Vitae)



Nama : Ellen Fachmi Haridas

Tempat/Tgl.Lahir : Tanjungpinang, 28 Juni 1997

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

No.Hp : +62823-9030-1050

Email : ellenfachmiharidas@gmail.com

Alamat : Jl.Nangka, Gg.Nangka VI, No:66

Nama Orang Tua

a. Ayah : Muhammad Kasim

b. Ibu : Oyah Patmawati

Riwayat Pendidikan

- SD Negeri 013 Tanjungpinang Barat
- SMP HangTuah Tanjungpinang
- SMA Negeri 5 Tanjungpinang Barat
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang