

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial harus berinteraksi dengan orang lain untuk menjalani kehidupan mereka. Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat hidup sendiri atau mencukupi kebutuhan sendiri. Meskipun dia mempunyai kedudukan dan kekayaan, dia selalu membutuhkan manusia lain. Salah satunya dengan cara bekerja bersama orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Manusia harus bekerja dan berusaha sebagai manifestasi kesejatian hidupnya demi menggapai kesuksesan dan kebahagiaan hakiki, baik jasmani maupun rohani, dunia dan akhirat. Namun, bekerja tanpa dilandasi semangat untuk mencapai tujuan tentu saja akan sia-sia. Karena itu, sebuah pekerjaan yang berkualitas seharusnya dilandasi dengan niat yang benar dengan disertai semangat yang kuat.¹

Setiap pegawai yang bekerja dalam organisasi, sejak diterima sampai memasuki masa pensiun ingin bekerja untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan kemampuan yang dimiliki. Pegawai yang bekerja dengan giat dan memiliki sikap positif pada umumnya akan memperlihatkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan begitu pula sebaliknya. Keterlibatan dan merasa dibutuhkan dalam menyelesaikan berbagai masalah pekerjaan, akan menghadirkan rasa puas pegawai dalam bekerja. Penghargaan ekstrinsik yang diberikan seperti gaji, upah,

¹ M. As'ad, *Psikologi Industri (Seri Ilmu Sumber Daya Manusia)* (Yogyakarta: Liberty, 2002), 46.

bonus, pujian, apresiasi, rasa hormat dan bentuk empati lainnya termasuk kedalam kepuasan pegawai dalam bekerja. Munculnya ketidakpuasan pegawai di dalam bekerja disebabkan oleh karena beberapa faktor seperti karakter pekerjaan, teman sejawat, kondisi kerja, gaji, upah, promosi, kepemimpinan, dan keadilan yang dirasakan.²

Selanjutnya dalam bekerja terdapat berbagai macam tanggungjawab yang diberikan kepada karyawan ditempat kerja. *Workload* (beban kerja) yang berlebihan dapat memberikan dampak kepada kinerja karyawan. *Workload* (beban kerja) menurut Hart dan Staveland merupakan sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi.³ *Workload* merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Claessens dan Jex dalam jurnal yang ditulis oleh Malik, Ghafoor, dan Iqbal mengungkapkan bahwa *workload* merupakan situasi individu atau karyawan dalam merespon atau mempersepsikan pekerjaan mereka, dimana mewajibkan para pekerjanya menyelesaikan tugas tambahan tersebut dalam kurun waktu yang telah ditentukan.⁴

² Sunarta Sunarta, "Pentingnya Kepuasan Kerja," *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 29 Agustus 2019, 65, <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27421>.

³ Sandra G. Hart dan Lowell E. Staveland, "Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research," dalam *Human Mental Workload*, ed. oleh Peter A. Hancock dan Najmedin Meshkati (Amsterdam: North-Holland, 1988), 139.

⁴ Muhammad Ehsan Malik, Muhammad Mudasar Ghafoor, dan Hafiz Kashif Iqbal, "Impact of job overload and work schedule flexibility on job satisfaction: An insight in education and banking sector of Pakistan," *International Review of Social Sciences and Humanities* 5, no. 1 (2013): 40.

Berdasarkan hal tersebut maka *workload* adalah situasi dimana karyawan menerima sejumlah pekerjaan tambahan yang wajib diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. *Workload* merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan, dimana beban kerja pada karyawan mempunyai pencapaian target oleh perusahaan tersebut.

Workload dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan, dampak negatif tersebut meliputi kualitas kerja yang menurun hal ini diakibatkan dari beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja. Kemudian keluhan pelanggan hal ini apabila pelayanan yang diterima oleh suatu pelanggan tidak sesuai dengan apa yang dia ekspektasikan.⁵

Menurut Robbins kinerja karyawan merupakan prestasi kerja karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya, standar target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin, memotivasi karyawan dan selalu memperhatikan karyawan dalam bekerja.⁶

Menurut Mudayana banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal

⁵ Vania Sally Nabila dan Wahyu Syarvina, "Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan," *Jurnal Kewarganegaraan* 6, no. 2 (5 Juli 2022): 2788–97, <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3133>.

⁶ M. Rafli Afda, Isni Andriana, Dan Lina Dameria Siregar, "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang A.Rivai Palembang" (undergraduate, Sriwijaya University, 2022), 2, https://doi.org/10/RAMA_61201_01011281823100.pdf.

karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Perlu dilakukan upaya untuk memotivasi karyawan agar mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai *job description* yang sudah ditetapkan.⁷

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang dituntut untuk terus meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Peningkatan kualitas manajemen bank jelas tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan, untuk pelayanan terhadap nasabah sesuai dengan visinya “Menjadi Bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”. Sebagai salah satu lembaga keuangan BUMN, karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dituntut untuk terus berkembang di tengah persaingan yang begitu ketat sebagai roda penggerak perusahaan.⁸

Dalam setiap perusahaan tentu setiap orang mempunyai beban masing-masing dalam menyelesaikan pekerjaannya, baik masalah dalam internal maupun masalah eksternal. Contoh kecil yang terjadi di dalam perusahaan yaitu banyaknya pekerjaan tambahan yang diberikan kepada karyawan dengan waktu yang singkat sehingga mengganggu kinerja karyawan tersebut. Manajemen sumber daya manusia di dalam perusahaan harus dikelola dengan sebaik mungkin agar mencegah terjadinya konflik dan stres kerja yang berlebihan sehingga

⁷ Zulfah Firdayati Fauziah, “Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Keseimbangan Kehidupan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pada Karyawati Tambang Batu Bara,” *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi* 8, no. 2 (30 Juni 2020): 258, <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v8i2.4909>.

⁸ Afda, Andriana, dan Siregar, “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang A.Rivai Palembang,” 3.

karyawan dapat bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan tepat waktu untuk mencapai target tujuan organisasi tersebut.⁹

Fenomena *workload* yang terjadi di Bank BRI Unit x ini berdasarkan hasil observasi awal memperlihatkan karyawan yang merasa beban kerja yang dilakukan oleh mereka berlebihan hal ini melihat mereka sering lembur akibat target yang belum tercapai, kemudian banyaknya tugas yang menumpuk yang harus mereka selesaikan. Disamping itu hal ini menjadikan kinerja mereka menurun dengan adanya *workload* ini, karyawan sering bekerja secara tergesa-gesa yang pada awalnya mengharuskan mereka untuk bekerja dengan terstruktur.

Dari wawancara yang dilakukan kepada tiga orang karyawan yang ada di Bank BRI di Unit X Kota Banjarmasin, ditemukan hasil dengan inisial KM, DR, dan MS ketiga subjek tersebut diteliti untuk mengetahui apakah *workload* (beban kerja) dapat berpengaruh terhadap kinerjanya dan kehidupan mereka. Dari wawancara yang dilakukan ditemukan hasil bahwa beban kerja pada perusahaan PT Bank BRI Unit X itu sangat berpengaruh terhadap para pegawai. Penyebab *workload* para karyawan KM, DR, dan MS disebabkan oleh banyaknya tugas yang diberikan kemudian *deadline* pengumpulan tugas yang sering berubah. Selain itu banyaknya pelimpahan tugas tambahan dari karyawan lainnya kepada tiga orang karyawan tersebut. hal tersebut menjadikan karyawan ini tidak mendapatkan waktu yang cukup untuk istirahat. Akibat kurangnya istirahat pada malam hari menyebabkan menyebabkan rasa kantuk, pusing, dan bosan saat

⁹ Lanny S. Worang, Agusta L. Repi, dan Lucky O. H. Dotulong, "Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Manado Sarapung," *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 5, no. 3 (19 September 2017): 2340, <https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.17304>.

bekerja. Disamping itu tagihan nasabah yang belum dibayarkan sehingga menjadikan beban terhadap karyawan tersebut untuk menyelesaikan target yang diberikan oleh Bank BRI.

Dari kesimpulan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa para karyawan memiliki beban kerja dan cara mengatasi beban kerjanya juga yang bermacam-macam. Hal ini meliputi minum kopi sekaligus makan untuk menenangkan diri akibat beban kerja berlebihan. Ada pula dengan cara pergi jalan-jalan sejenak keluar kantor

Permasalahan dalam penelitian ini merupakan beban kerja yang mempengaruhi kinerja dari suatu karyawan yang ada di Bank BRI unit X tersebut yang akan dibahas dalam berbagai aspek-aspek beban kerja menurut Hart dan Staveland¹⁰ yang meliputi yang meliputi *physical demand, effort, mental demand, temporal demand, performance, frustration level*.

Adapun penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Luluk Hidayatun Sholihah, dan Maulidyah Amalina Rizqi dengan berjudul "*Analisis Beban Kerja Pada Bagian Keuangan dan Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit XYZ*" yang diterbitkan oleh Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan pada tahun 2024, metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan kuesioner. Subjek penelitian yang digunakan adalah karyawan rumah sakit bagian keuangan dan sumber daya manusia. Hasil penelitian ini menunjukkan beban kerja karyawan pada bagian keuangan dan sumber daya manusia di Rumah Sakit XYZ terlalu berlebihan yang

¹⁰ Sandra G. Hart dan Lowell E. Staveland, "Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research," dalam *Human Mental Workload*, ed. oleh Peter A. Hancock dan Najmedin Meshkati (Amsterdam: North-Holland, 1988), 142.

mana pekerjaan yang diemban karyawan sudah sesuai dengan kemampuan karyawannya, waktu yang diberikan tidak cukup untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaan, deadline yang berbeda-beda, karyawan merasa terbebani dengan pekerjaan karena pekerjaannya terlalu banyak. Kemudian persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dan dengan peneliti, yakni persamaan yang ditemukan adalah membahas mengenai pekerjaan karyawan dan perbedaannya adalah terletak pada subjek penelitian, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.¹¹

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini membahas mengenai gambaran *workload* dan faktor yang mempengaruhinya pada kinerja karyawan Bank BRI Unit X di Kota Banjarmasin dengan judul penelitian “Gambaran *Workload* Pada Kinerja Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit X di Kota Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah di paparkan, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran *workload* pada kinerja karyawan bank BRI unit X di Kota Banjarmasin?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi *workload* pada kinerja karyawan bank BRI unit X di Kota Banjarmasin?

¹¹ Luluk Hidayatus Sholihah dan Maulidyah Amalina Rizqi, “Analisis Beban Kerja Pada Bagian Keuangan dan Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit XYZ,” *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* 13, no. 3 (12 Juli 2024): 286–99, <https://doi.org/10.37476/jbk.v13i3.4723>.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui gambaran *workload* yang dialami para karyawan bank BRI unit X di Kota Banjarmasin.
2. Untuk melihat faktor apa saja mempengaruhi *workload* pada karyawan BRI tersebut.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu sebagai salah satu menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam proses pengembangan perusahaan. Penelitian ini juga dapat sebagai bahan acuan atau tindakan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari langkah-langkah yang diambil dari perusahaan selama ini, sehingga dimasa yang akan datang perusahaan dapat menentukan kebijakan khususnya mengenai tekanan kerja itu sendiri.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk dapat mengelola pekerjaan karyawan dengan baik, seperti memberikan pekerjaan secara merata sehingga tidak ada yang merasakan adanya beban kerja berlebihan yang diterima karyawan yang akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut.

- b. Bagi karyawan penelitian ini diharapkan dapat menjadikan karyawan bersikap professional dalam melakukan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan
- c. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan penelitian dengan topik yang sama

E. Batasan Istilah

1. *Workload*

Workload dalam bahasa Inggris berarti beban kerja. Hart dan Staveland mendefinisikan *workload* sebagai suatu kondisi yang muncul akibat dari interaksi antara tuntutan tugas di lingkungan kerja dengan keterampilan dan persepsi karyawan.¹²

Gambaran *workload* dalam penelitian ini adalah berbagai aspek-aspek *workload* menurut Hart dan Staveland yang meliputi *physical demand, effort, mental demand, temporal demand, performance, frustration level* yang dialami oleh karyawan BRI Unit X di Kota Banjarmasin.

2. Karyawan BRI

Karyawan adalah seseorang yang bekerja untuk orang lain (individu atau badan hukum) dengan menerima imbalan atau gaji berdasarkan perjanjian kerja. Karyawan BRI yang dimaksud dalam penelitian ini adalah karyawan BRI unit X di Kota Banjarmasin yang mengalami *workload* dalam pekerjaan.

¹² Sandra G. Hart dan Lowell E. Staveland, "Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research," dalam *Human Mental Workload*, ed. oleh Peter A. Hancock dan Najmedin Meshkati (Amsterdam: North-Holland, 1988), 140.

F. Penelitian Terdahulu

Pada tahap ini peneliti mengulas beberapa penelitian terdahulu yang digunakan untuk menjadi gambaran penelitian yang sedang dilakukan, diantaranya:

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh Luluk Hidayatus Sholihah, dan Maulidiyah Amalina Rizqi pada tahun 2024 dengan judul “Analisis Beban Kerja pada Bagian Keuangan dan Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit XYZ”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan wawancara kepada 3 orang informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja karyawan pada bagian keuangan dan sumber daya manusia di Rumah Sakit XYZ terlalu berlebihan yang mana pekerjaan yang diemban karyawan sudah sesuai dengan kemampuan karyawannya, waktu yang diberikan tidak cukup untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaan, deadline yang berbeda-beda, karyawan merasa terbebani dengan pekerjaan karena pekerjaannya terlalu banyak.¹³ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian yaitu beban kerja yang dibahas dengan metode kualitatif. Kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah objek penelitian ini bagian keuangan dan SDM rumah sakit sedangkan penulis karyawan BRI X di Kota Banjarmasin.
2. Penelitian yang telah dilakukan oleh Ahmad Dani, dan Vesti Nadari Artisti pada tahun 2024 dengan judul “Analisis Pengaruh Beban Kerja dalam

¹³ Sholihah dan Rizqi, “Analisis Beban Kerja Pada Bagian Keuangan dan Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit XYZ.”

Kinerja Karyawan di Dinas Perumahan dan Pemukiman Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan cukup mempengaruhi dikarenakan beban kerja yang diberikan oleh pimpinan perusahaan pada Dinas Perumahan dan Pemukiman Jawa Barat Terhadap kinerja karyawannya sangat banyak yaitu terkait target-target yang harus dicapai serta perlu berkomitmen yang tinggi terhadap kemajuan perusahaan.¹⁴ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian yaitu beban kerja yang dibahas dengan metode kualitatif. Kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah subjek penelitian ini karyawan di Dinas Provinsi Jawa Barat sedangkan penulis karyawan BRI X di Kota Banjarmasin.

3. Penelitian yang telah dilakukan oleh Melani Puji Rahayu, Putri Rahatisya, dan Wida Nur Audia pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bandung Media Grafika. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai Sig. sebesar $0.00 < 0.05$ yang artinya terdapat

¹⁴ Ahmad Dani dan Vesti Nadari Artisti, “Analisis Pengaruh Beban Kerja Dalam Kinerja Karyawan Di Dinas Perumahan Dan Pemukiman Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat | *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*,” 11 Agustus 2024, <https://prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id/index.php/prosidingfrima/article/view/637>.

pengaruh signifikan beban kerja terhadap kinerja, tetapi beban kerja bukanlah satu-satunya variable penentu yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan karna penilaian *attitude* lebih kecil dibanding kualitas dan cara kerja.¹⁵ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian yaitu beban kerja yang dibahas dengan metode kualitatif. Kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah subjek penelitian ini karyawan di PT Bandung Media Grafika, sedangkan penulis karyawan BRI X di Kota Banjarmasin.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Kholifah pada tahun 2023 dengan judul “Analisis Beban Kerja dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Kediri”. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Kediri meninjau terkait batas waktu penyelesaian beban kerja, target, dan kebutuhan pegawai seperti beban kerja yang sesuai dengan keahlian pegawai. Ketika aspek tersebut sudah diketahui maka proses analisis beban kerja dapat dilaksanakan. Proses tersebut meliputi pengumpulan data kinerja pegawai, mengolah data penentuan jumlah pegawai pada beban kerja, peninjauan ulang hasil pengolahan data, dan penetapan hasil pengolahan data pada pegawai. Ketika proses sudah berjalan dengan baik, maka selanjutnya adalah pengukuran jumlah

¹⁵ Melani Puji Rahayu, Putri Rahatisya, dan Wida Nur Audia, “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bandung Media Grafika,” *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* 8, no. 2 (2 September 2021): 133–44, <https://doi.org/10.36987/ecobi.v8i2.2089>.

pegawai.¹⁶ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian yaitu beban kerja yang dibahas dengan metode kualitatif. Kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah subjek penelitian ini pegawai Kementerian Agama Kediri, sedangkan penulis karyawan BRI X di Kota Banjarmasin.

5. Penelitian yang telah dilakukan oleh Rizal Hasbulloh, Kuswarak, dan Novalia pada tahun 2021 dengan judul “Analisis beban Kerja Untuk Menentukan Jumlah karyawan yang Optimal di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai”. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan sumber data dari wawancara, jobdeskripsi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total waktu optimal kerja yang terhitung adalah berjumlah 100.800 menit/ tahun dengan jumlah karyawan yang optimal berjumlah 12 orang. Akan tetapi dikarenakan porsi beban kerja yang berbeda beda, maka jumlah karyawan yang optimal sesuai dengan beban kerja untuk saat ini adalah berjumlah 17 orang karyawan.¹⁷ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian yaitu beban kerja yang dibahas dengan metode kualitatif. Kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah subjek penelitian ini karyawan Universitas Sang Bumi Ruwa Juwai, sedangkan penulis karyawan BRI X di Kota Banjarmasin.

¹⁶ Nur Kholifah, “Analisis Beban Kerja Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Kabupaten Kediri” (*Skripsi*, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2023), <https://digilib.uinsa.ac.id/62887/>.

¹⁷ Rizal Hasbulloh, Kuswarak Kuswarak, dan Novalia Novalia, “Analisis Beban Kerja Untuk Menentukan Jumlah Karyawan Yang Optimal Di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai (Study Kasus Fakultas Ekonomi),” *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)* 5, no. 1 (9 November 2021): 171–82, <https://doi.org/10.24967/jmms.v5i3.1362>.

6. Penelitian yang telah dilakukan oleh Rasmi pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Tekanan Kerja Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Parepare.” Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Subjek atau populasi didalam penelitian ini yang digunakan adalah 130 pegawai ASN dan Pegawai CPNS. Sedangkan sampel yang digunakan didalam penelitian terdahulu sebanyak 36 pegawai. Didalam penelitian terdahulu ini penulis menggunakan teknik ini dengan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden secara langsung. Lalu hasil penelitian terdahulu 1) Tekanan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada sekretariat daerah kota Parepare. 2) beban kerja berpengaruh signifikan kinerja pegawai pada sekretariat daerah kota Parepare. 3) Lingkungan kerja mempengaruhi tingkat kinerja pegawai pada sekretariat daerah kota Parepare. Poin 1-3 hipotesisnya diterima, semua nilainya signifikan. Kemudian persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan peneliti, yakni persamaan yang ditemukan adalah penggunaan salah satu variable pada penelitian ini yaitu tekanan kerja pada kinerja karyawan dan perbedaannya adalah terletak pada subjek penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Kemudian subjek penelitian nya penelitian terdahulu ini yaitu

ASN di suatu pemerintah daerah sedangkan peneliti yaitu karyawan Bank BRI.¹⁸

7. Penelitian yang telah dilakukan Muhammad Reza Aldiansyah dan Kusnadi pada tahun 2023 dengan Judul “Analisis Beban Kerja dan Jumlah Pekerja Menggunakan Metode *Workload Analysis* (Studi Kasus: PT. Metal Stamping)”. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah *Work Sampling* hasil penelitian terdahulu ini menunjukkan analisis beban kerja fisik dengan menggunakan metode *Workload Analysis*, dapat disimpulkan dari hasil perhitungan beban kerja fisik yang dialami operator pada mesin AIDA 500 sebesar 108,56%, mesin AIDA 2500 sebesar 116,38%, mesin Komatsu 200 sebesar 110,75%, dan mesin AIDA 15 sebesar 118,11%. Dari hasil tersebut diketahui menunjukkan bahwa 4 operator tersebut mengalami beban kerja fisik yang berlebih yaitu >100%. Dari hasil analisa yang dilakukan tidak diperlukannya penambahan karyawan dikarenakan apabila diadakan penambahan jumlah operator maka beban kerja yang dialami operator dianggap terlalu rendah sehingga tidak diperlukannya penambahan operator. Oleh karena itu usulan perbaikan yang dapat diberikan yaitu berupa perlu untuk adanya jam lembur bagi para operator tersebut dikarenakan kelebihan beban kerja fisik tersebut dianggap masih dapat ditangani dengan adanya jam lembur bagi operator. Dikarenakan dengan adanya jam lembur maka pekerja dapat mengontrol waktu sebaik mungkin untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu

¹⁸ Rasmi Rasmi, “Pengaruh Tekanan Kerja Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Parepare,” *DECISION : Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 3, no. 1 (1 Maret 2022): 108, <https://doi.org/10.31850/decision.v3i1.1503>.

sehingga dapat mengurangi beban kerja yang dirasakan pekerja dan juga guna untuk dapat meminimalisir pengeluaran biaya yang lebih besar. Kemudian persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan peneliti, yakni persamaan yang ditemukan adalah penggunaan salah satu variable pada penelitian ini yaitu kinerja karyawan dan perbedaannya adalah terletak pada jenis penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Kemudian objek penelitian dalam penelitian terdahulu ini yaitu Beban Kerja dan Jumlah Pekerja, sedangkan penelitian peneliti itu mengenai gambaran workload dalam tekanan kerja di Bank BRI.¹⁹

8. Penelitian yang telah dilakukan Afif Abdurrahman, Iwan Roswandi dan Didi Junaedi pada tahun 2021 dengan Judul “Analisis Beban Kerja dalam Penentuan Tenaga Kerja Optimal dengan Metode *Workload Analysis* dan *Full Time Equivalent* di Konveksi Gradatie Vendor”. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan *workload analysis* dan *Full Time Equivalent*. Hasil penelitian terdahulu ini menunjukkan Berdasarkan hasil perhitungan FTE yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa pada tugas semua bagian Produksi Potong, Sablon, Jahit dan *Quality Control* memiliki rata-rata nilai masing-masing yaitu 0.675, 0.765, 0.6167, dan 0.79. Dari nilai ini diketahui bahwa tidak ada bagian produksi yang memiliki beban kerja berlebih (*overload*), semua bagian produksi tergolong rendah (*underload*). Dengan menggunakan

¹⁹ Muhammad Reza Aldiansyah dan Kusnadi Kusnadi, “Analisis Beban Kerja Dan Jumlah Pekerja Menggunakan Metode *Workload Analysis* (Studi Kasus: PT. Metal Stamping),” *Jurnal Teknik* 21, no. 1 (27 Juni 2023): 68–76, <https://doi.org/10.37031/jt.v21i1.293>.

tabel kebutuhan tenaga kerja terhadap nilai FTE (*Full Time Equivalent*) sebagai standar, maka dapat diperoleh kebutuhan tenaga kerja disetiap tugas bagian. Tugas bagian bagian Produksi Potong, Sablon, Jahit dan *Quality Control* masing- masing cukup memerlukan 1 orang tenaga kerja. Kemudian persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan peneliti, yakni persamaan yang ditemukan adalah membahas mengenai kinerja karyawan dan perbedaannya adalah terletak pada jenis penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Kemudian objek penelitian dalam penelitian terdahulu ini yaitu Beban Kerja dan Jumlah Pekerja, sedangkan penelitian peneliti itu mengenai gambaran *workload* dalam tekanan kerja di Bank BRI.²⁰

9. Penelitian yang dilakukan oleh Nidya Wisudawati dan Dodi Aprianto Pratama pada tahun 2021 dalam jurnal *International Journal of Science, Technology & Management* yang berjudul “*The Influence of Workload and Stress on Employee Performance in PT X Palm Oil Mill*”. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden 32 karyawan di departemen produksi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, stress kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *workload* dan stress kerja secara simultan berpengaruh

²⁰ Afif Abdurrahman, Iwan Roswandi, dan Didi Junaedi, “Analisis Beban Kerja Dalam Penentuan Tenaga Kerja Optimal Dengan Metode Workload Analysis Dan Full Time Equivalent Di Konveksi Gradatie Vendor | Abdurrahman | *Proceeding Mercu Buana Conference on Industrial Engineering*,” 10 Januari 2024, <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/mbcie/article/view/25152>.

terhadap kinerja karyawan di PT X Palm Oil Mill. Kemudian persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan peneliti, yakni persamaan yang ditemukan adalah penggunaan salah satu variabel pada penelitian ini yaitu *workload* dan perbedaannya adalah terletak pada jenis penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Kemudian objek penelitian dalam penelitian terdahulu ini yaitu Beban Kerja dan stress kerja di PT X Palm Oil Mill, sedangkan penelitian peneliti itu mengenai gambaran workload dalam tekanan kerja di Bank BRI.²¹

10. Penelitian yang dilakukan oleh Eti Rusmiati, Dikdik Hajadi, Lili Karmela Fitriani pada tahun 2021 dalam jurnal *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* yang berjudul “*Analysis of The Impact of Risk and Workload on Motivation and Impact on Employee Performance*” jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi kerja dan beban kerja sehingga perlu dilakukan analisis beban kerja karyawan yang bersifat proposional untuk menghindari terjadinya penurunan motivasi dan kinerja karyawan, memberikan retensi/reward kepada karyawan yang telah melaksanakan tugasnya dengan baik untuk memotivasi dan meningkatkan kinerja, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja karyawan baik unit administrasi maupun unit pelayanan sehingga kinerja karyawan dapat mewujudkan visi, misi dan tujuan

²¹ Nidya Wisudawati dan Dodi Aprianto Pratama, “The Influence of Workload and Stress on Employee Performance in PT X Palm Oil Mill,” *International Journal of Science, Technology & Management* 2, no. 6 (27 November 2021): 2070, <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i6.374>.

perusahaan. Kemudian persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan peneliti, yakni persamaan yang ditemukan adalah penggunaan salah satu variable pada penelitian ini yaitu workload dan perbedaannya adalah terletak pada jenis penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Kemudian objek penelitian dalam penelitian terdahulu ini yaitu Beban Kerja dan motivasi kerja di Rumah Sakit El-Syifa Kuningan, sedangkan penelitian peneliti itu mengenai gambaran workload dalam tekanan kerja di Bank BRI.²²

11. Penelitian yang dilakukan oleh Henry Inegbedion, Efmmanuel Inegbedion, Adeshol Peter, dan Lydia Harry pada tahun 2020 dalam Jurnal Heliyon yang berjudul “*Perception of Workload Balance and Employee Job Satisfaction in Work Organisation*”. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap keseimbangan beban kerja mempengaruhi kepuasan mereka. Lebih jauh, perbandingan beban kerja dengan beban kerja rekan kerja dan keselarasan peran karyawan mempengaruhi persepsi mereka terhadap keseimbangan beban kerja dan kepuasan kerja sementara kekuatan staf organisasi mempengaruhi keseimbangan beban kerja karyawan. Kemudian persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan peneliti, yakni persamaan yang ditemukan adalah penggunaan

²² Eti Rusmiati, Dikdik Harjadi, dan Lili Karmela Fitriani, “Analysis Of The Impact Of Risk And Workload On Motivation And Impact On Employee Performance,” *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 5, no. 2 (17 April 2021): 395, <https://doi.org/10.29040/ijebar.v5i2.2447>.

salah satu variabel pada penelitian ini yaitu *workload* dan perbedaannya adalah terletak pada jenis penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Kemudian objek penelitian dalam penelitian terdahulu ini yaitu keseimbangan antara beban kerja dan kepuasan kerja staff organisasi, sedangkan penelitian peneliti itu mengenai gambaran workload dalam tekanan kerja di Bank BRI.²³

12. Penelitian yang dilakukan oleh Hye-Ryoung PARK dan Seong-Gon KIM pada tahun 2020 dalam jurnal *East Asian Journal of Business Economics* yang berjudul “*Employee’s Negatif Psychological Factors Based on Excessive Workloads and Its Solutions Using Consultation with the Manager*”. Jenis penelitian ini menggunakan *Qualitative Content Analysis* (QCA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat diatasi dengan menemukan solusi yang tepat untuk masalah depresi, kecemasan, mudah tersinggung, dan putus asa. Solusinya adalah (1) Memerangi Beban Kerja Berlebihan dengan Seleksi Karyawan yang Efektif, (2) Pelatihan Karyawan yang Efektif, dan (3) Mendesain ulang Pekerjaan. Kemudian persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan peneliti, yakni persamaan yang ditemukan adalah penggunaan salah satu variable pada penelitian ini yaitu *workload* dan perbedaannya adalah terletak pada jenis penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

²³ Henry Inegbedion dkk., “Perception of Workload Balance and Employee Job Satisfaction in Work Organisations,” *Heliyon* 6, no. 1 (Januari 2020):12 e03160, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>.

Kemudian objek penelitian dalam penelitian terdahulu ini yaitu gambaran faktor psikologis negatif yang terdapat pada karyawan akibat beban kerja yang kemudian solusi yang diberikan melalui konsultasi dengan manajer, sedangkan penelitian peneliti itu mengenai gambaran workload dalam tekanan kerja di Bank BRI.²⁴

13. Penelitian yang dilakukan oleh Hanafiah Hasin, Wan Shafizah Hussain, Enylina Nordin, Anita Jamil dan Yang Chik Johari pada tahun 2023 dalam jurnal *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences* yang berjudul “*The Impact of Workload, Management Factors, and Job Insecurity on Employee Well-Being: A Review of Recent Research*”. Jenis penelitian ini menggunakan metode mix methods yaitu campuran antara metode kualitatif dan kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stress karyawan dan berdampak negatif pada kesejahteraan, kemudian faktor manajemen yang buruk dapat menyebabkan kejenuhan dan mempengaruhi kesejahteraan karyawan, kemudian ketidakamanan pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap stress karyawan dan berdampak negatif pada kesejahteraan karyawan. Kemudian persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan peneliti, yakni persamaan yang ditemukan adalah penggunaan salah satu variable pada penelitian ini yaitu *workload* dan perbedaannya adalah terletak pada jenis

²⁴ Hye-Ryoung PARK dan Seong-Gon KIM, “Employee’s Negatif Psychological Factors Based on Excessive Workloads and Its Solutions Using Consultation with the Manager,” *East Asian Journal of Business Economics (EAJBE)* 10, no. 2 (30 Maret 2022): 59, <https://doi.org/10.20498/EAJBE.2022.10.1.59>.

penelitian terdahulu menggunakan metode *mix methods* sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Kemudian objek penelitian dalam penelitian terdahulu ini yaitu dampak beban kerja, faktor manajemen, ketidakamanan pekerjaan terhadap kesejahteraan karyawan sedangkan penelitian peneliti itu mengenai gambaran *workload* dalam tekanan kerja di Bank BRI.²⁵

G. Sistematika Penulisan

Dalam memudahkan penulisan maka peneliti maka peneliti menggunakan sistem penulisan yang 5 (lima) macam bagian sesuai dengan buku panduan sebagai berikut:

Bab I memuat Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikan penelitian, definisi istilah, penelitian terdahulu, dan sistematika penelitian.

Bab II berisikan tentang landasan teori, yang terdiri dari tinjauan-tinjauan teoritis dari permasalahan yang akan diteliti yaitu: tekanan kerja dan kinerja karyawan.

Bab III merupakan metode penelitian yang memuat, memuat jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, dan metode pengumpulan data.

Bab IV merupakan suatu hasil penelitian yang diperoleh dilapangan dan kemudian dilakukan analisis data.

²⁵ Hanafiah Hasin dkk., "The Impact of Workload, Management Factors, and Job Insecurity on Employee Well-Being: A Review of Recent Research," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 13, no. 4 (11 April 2023): 1008, <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v13-i4/16703>.

Bab V merupakan bagian akhir yang memuat kesimpulan penelitian dan saran bagi peneliti berikutnya.