

BAGAIMANA MENCIPTAKAN KINERJA KARYAWAN YANG EFEKTIF PADA PERUSAHAAN JASA?

Ahmad Nizar Yogatama¹

Lutfy Marita Yulianto²

nizaryogatama@asia.ac.id¹

Institut Teknologi dan Bisnis Asia¹

Jl. Soekarno Hatta No.1A, 65142

Kota Malang, Provinsi Jawa Timur

Indonesia

Received Date : **20.01.2020**

Revised Date : **09.06.2020**

Accepted Date : **18.06.2020**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG

ABSTRACT

Printing business in Malang City is growing rapidly because many businesses need services to make brochures, logos, and so on. To accommodate the increasing number of requests with a limited number of employees, the environment and workload, it is needed an effective performance by employees. This research uses a quantitative approach to the type of causal research. The population of this research is the employees of CV. Intidesign Malang, with a census sampling technique of 40 respondents. Research data taken in 2018 then analyzed using multiple regression analysis. The results showed that the effectiveness of performance can be realized through workload distribution. This research proves that creating effective performance in service companies requires equal workload.

Keywords: *work environment, workload, employee performance*

ABSTRAK

Bisnis percetakan di Kota Malang berkembang pesat karena banyak bisnis membutuhkan layanan untuk membuat brosur, logo, dan sebagainya. Untuk mengakomodasi meningkatnya jumlah permintaan dengan jumlah karyawan yang terbatas, lingkungan dan beban kerja, diperlukan efektivitas kinerja oleh karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Populasi penelitian ini adalah karyawan CV. Intidesign Malang, dengan teknik sensus sampling sebanyak 40 responden. Data penelitian diambil pada tahun 2018 kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja dapat diwujudkan melalui distribusi beban kerja. Penelitian ini membuktikan bahwa menciptakan kinerja yang efektif pada perusahaan jasa membutuhkan pemerataan beban kerja.

Kata Kunci: *lingkungan kerja fisik, beban kerja, kinerja karyawan*

PENDAHULUAN

Dari sisi empiris, tidak banyak penelitian yang benar-benar meneliti tentang kinerja karyawan pada usaha percetakan. Penelitian tentang usaha percetakan mengarah kepada kepuasan konsumen dan bagaimana meningkatkan kinerja berdasarkan kepuasan konsumen (Mismiwati, 2016; Prakoso & Nurhadi, 2017). Peneliti kemudian menemukan beberapa penelitian yang benar-benar berfokus pada karyawan, namun belum berusaha untuk mengungkapkan bagaimana efektivitas kinerja dapat diciptakan melalui pemanfaatan kinerja karyawan (Fatmah, 2017; Ramadhan, 2017). Terdapat beberapa hal yang kemudian krusial terkait dengan efektivitas kinerja yaitu karakteristik pekerjaan, kompetensi karyawan, motivasi, komitmen. Terdapat gap penelitian yang ingin peneliti isi, yaitu efektivitas kinerja yang kemudian dikaitkan dengan pekerjaan percetakan yakni lingkungan kerja maupun beban kerja. Penelitian sebelumnya lebih banyak berbicara tentang bagaimana meningkatkan kinerja melalui sisi internal masing-masing individu karyawan seperti motivasi, komitmen, karakteristik pekerjaan maupun kompetensi. Padahal yang lebih penting bagi usaha percetakan agar mampu mengembangkan usahanya adalah melalui pemanfaatan secara maksimal tenaga kerja yang dimiliki yaitu karyawan.

Usaha percetakan meliputi beberapa jenis usaha diantaranya desain grafis, sablon digital atau manual, cetak digital, periklanan dan lain sebagainya. Usaha ini banyak dimanfaatkan untuk mengemas berbagai produk hingga proses promosi seperti pembuatan brosur, baliho atau spanduk (Guo dkk., 2011; Henriyan dkk., 2018; Kristanto dkk., 2017, 2018; Quinn dkk., 2007; Satoto & Khotimah, 2019). Seiring dengan perkembangan zaman, usaha percetakan banyak melahirkan perusahaan yang bergerak di bidang industri percetakan serta periklanan. Berdasarkan data tahun 2019 yang tercatat di laman *google.com*, terdapat 260 usaha percetakan di Malang Raya, hal ini mengindikasikan bahwa persaingan usaha di bidang percetakan sangat ketat. Hal ini ditambah dengan perkembangan berbagai macam usaha yang membutuhkan jasa percetakan kian menciptakan jumlah permintaan atas produk jasa percetakan di kota Malang meningkat (Henriyan dkk., 2018; Kristanto dkk., 2017, 2018; Lonn dkk., 2015; Martin, 2009; Satoto & Khotimah, 2019).

Sebagai salah satu perusahaan jasa, maka pelayanan merupakan faktor utama yang harus didahulukan karena dengan mendahulukan pelayanan maka konsumen akan puas dengan produk percetakan (Ellitan, 2002; Hakim, 2018; Iskandar, 2018; Putra & Rahyuda, 2015; Skinner Beitelspacher dkk., 2011). Namun, semakin menjamurnya usaha percetakan, pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan karena salah satu cara terbaik untuk mampu bersaing pada industri yang ketat adalah kerjasama dan komunikasi yang didukung dengan beban kerja serta lingkungan kerja yang memadai sehingga menghasilkan luaran yang efektif dan efisien. Pengelolaan sumber daya manusia kemudian memiliki peran penting untuk mempersiapkan tenaga kerja yang mampu menghasilkan luaran yang sesuai dengan permintaan (Iskandar, 2018; Mujiati, 2013; Suci dkk., 2017). Dari sisi permintaan,

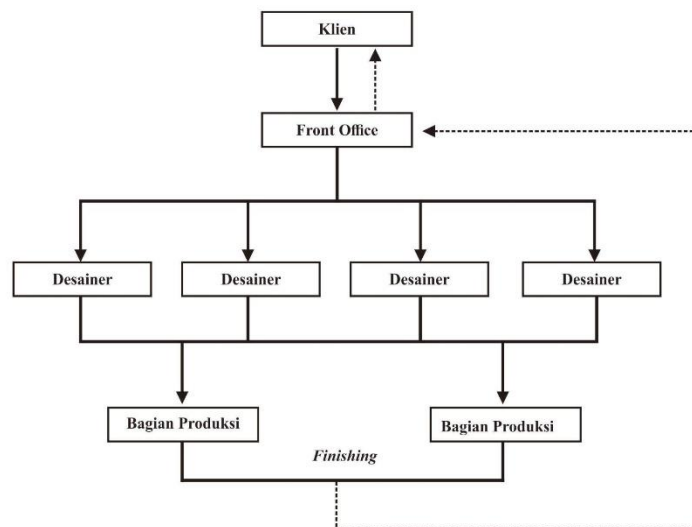
usaha percetakan lebih banyak melayani konsumen dengan latar belakang usaha mikro kecil maupun menengah yang mana berdasarkan data Badan Pusat Statistik atau Kota Malang Dalam Angka tahun 2016 terdapat 3.045 Industri Kecil Menengah yang ada di Kota Malang. Apabila diperbandingkan maka, jumlah usaha percetakan sebesar 260 dan Industri Kecil Menengah yang mencapai 3.045 maka terjadi ketimpangan yang besar sehingga bisa dipastikan bahwa usaha percetakan memiliki persaingan yang sangat ketat sehingga kinerja karyawan usaha percetakan dinilai perlu untuk selalu ditingkatkan demi memenuhi permintaan konsumen yang diatas kertas masih Industri Kecil Menengah (Muhammad dkk., 2016; Rolos dkk., 2018; Sidanti, 2015).

Salah satu perusahaan percetakan di Kota Malang yang melihat perkembangan UMKM sebagai peluang bisnis yang harus diperhatikan secara serius adalah perusahaan CV. Intidesign. CV. Intidesign berpandangan bahwa sumber daya manusia memang memiliki peran penting dalam kinerja karyawan agar mampu menghasilkan pelayanan dan produk yang berkualitas (Iskandar, 2018; Kristanto dkk., 2017; Sidanti, 2015). CV. Intidesign merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang percetakan di kota Malang. Banyak perusahaan maupun perseorangan yang mempercayakan kebutuhan cetaknya pada CV Intidesign untuk kebutuhan cetak diantaranya adalah brosur, kartu nama, papan nama, buku, spanduk, poster dan lain sebagainya. Komitmen untuk selalu meningkatkan pelayanan dibuktikan dengan fakta bahwa CV. Intidesign saat ini sudah memiliki 2 cabang dengan cabang pusat yang berada di Jl. Borobudur No. 59D Malang dan cabang lainnya yang berada di dekat sekolah Kolese Santo Yusup Malang serta berada di Perum Permata Jingga.

Sebagai perusahaan percetakan yang memiliki banyak pelanggan, maka CV. Intidesign memiliki tugas dan tanggung jawab yang semakin besar. Disinilah kinerja karyawan CV. Intidesign yang maksimal diharapkan oleh perusahaan. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, kinerja karyawan CV Intidesign diduga dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik dan beban kerja. Lingkungan kerja di CV. Intidesign dianggap kurang kondusif karena lokasi kantor yang berdekatan dengan jalan raya, sehingga mengakibatkan debu dan kotoran lebih mudah untuk masuk ke dalam kantor bahkan pintu luar pun terkadang sudah terlihat kurang bersih dan rapi. Hal tersebut ditambah dengan penempatan mesin cetak, printer dan kertas kurang rapi, dan terkadang kertas sisa ataupun peralatan yang telah digunakan tidak dikembalikan ke tempat semula, sehingga kantor terlihat berantakan. Terdapat dua lantai pada cabang pusat, secara rinci yaitu lantai pertama merupakan tempat untuk melakukan proses penerimaan pesanan, desain, produksi dan administrasi pembayaran. Tata letak meja kerja karyawan yang berdekatan mengakibatkan karyawan kurang fokus menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut membuat karyawan cenderung mengobrol dengan rekan kerja dan menghabiskan waktu bekerja sambil bermain handphone. Selain itu, tata letak komputer dan fasilitas kurang baik karena komputer untuk melayani kebutuhan desain terletak di posisi dalam dan berdampingan dengan printer, sehingga ketika ada pelanggan yang sedang dilayani

untuk proses desain menjadi bertumpuk. Hal ini menghambat pekerjaan lain dan mengakibatkan beberapa pelanggan tidak terlayani dengan baik karena konsentrasi karyawan menjadi tidak fokus ketika bekerja.

Menurut bapak Richard Lincani, selaku pimpinan CV. Intidesign menyampaikan bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan. Hal ini dibuktikan melalui jumlah pesanan rata-rata yang kembali hanya 1 sampai 2 pelanggan dalam seminggu yang diikuti dengan komplain dari pelanggan. Banyak hasil cetak yang harus diretur karena pada saat melakukan proses produksi, karyawan tidak memperhatikan detail cetakan dengan teliti. Disamping itu, banyaknya pesanan yang masuk dalam satu waktu, ditambah dengan pelanggan yang bersangkutan menginginkan pesannya untuk segera diproses secepatnya mengakibatkan antrian pekerjaan menjadi berantakan. Hal ini kerap menjadi awal penyebab komplain dari pelanggan karena pesanan yang tidak selesai tepat waktu, misalnya ketika pelanggan menginginkan pesanan jadi setelah 2 hari, namun kenyataannya harus mundur dari tenggat waktu 2 hari. Proses pengerjaan pesanan, dimulai dari desain oleh desainer, kemudian masuk proses koreksi dari pelanggan, dan terakhir adalah proses produksi jika pesanan yang didesain sudah sesuai harapan pelanggan. Proses tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1.
Bagan Proses Pelayanan Pelanggan

Sumber: Data diolah, 2018

Permasalahan yang kerap timbul yakni seharusnya setiap karyawan sudah memiliki deskripsi pekerjaan sesuai bidang dan bekerja sesuai bidangnya. Namun, faktanya adalah setiap karyawan harus mampu melakukan lebih dari satu

pekerjaan. Sebagai contoh, satu desainer terkadang sudah melakukan proses pekerjaan dari proses awal hingga akhir dan terkadang hingga proses administrasi, diikuti dengan menerima pesanan pelanggan hingga melakukan proses desain. Pada saat desain sudah masuk proses koreksi, desainer ini juga yang melakukan komunikasi langsung dengan pelanggan. Selain itu, pada saat proses produksi pun, seorang desainer juga melakukannya sendiri. Mencetak melalui printer dan melakukan penyelesaian hingga akhir, bahkan ketika pekerjaan sudah melebihi batas, dan akibat utama dari pekerjaan yang melebihi batas adalah pesanan yang dicetak menjadi tidak sesuai. Sebagai contoh, warna yang dicetak dengan warna yang diinginkan oleh pelanggan tidak sesuai karena perbedaan pengaturan pada alat cetak, potongan tidak rapi, ukuran tidak sesuai dan lain sebagainya. Dengan begitu banyaknya pesanan yang ada, pada akhirnya mengharuskan karyawan untuk menambah jam kerja. Jam operasional CV. Intidesign yaitu buka setiap hari, dimana secara lebih rinci yaitu setiap Senin-Jumat buka pada pukul 08.00 WIB sampai 20.00 WIB dan Sabtu-Minggu buka pukul 08.00 WIB sampai 16.00 WIB, sedangkan karyawan yang lembur bekerja setelah jam 20.00 WIB.

Ketidaksesuaian pekerjaan, sesungguhnya terjadi pada bagian produksi dan *finishing*, yang mana seharusnya bagian produksi hanya melakukan proses cetak saja. Namun, karena pekerjaan yang harus diselesaikan banyak mengakibatkan bagian produksi juga harus menyelesaikan proses penyelesaian dengan pertimbangan efisiensi waktu. Dampak hal ini terhadap karyawan yang bersangkutan tidak fokus pada satu pekerjaan dan harus mengerjakan lebih dari satu tugas dalam satu waktu. CV. Intidesign memiliki jumlah karyawan sebanyak 40 orang. Dalam satu hari, CV. Intidesign menerima pelanggan sebanyak kurang lebih 50 orang dengan pesanan yang berbeda. Karena kondisi pekerjaan yang dikerjakan karyawan setiap hari berbeda, terkadang karyawan bagian produksi diminta untuk membuat produk dengan tingkat kesulitan dan ketelitian yang tinggi atau sebaliknya. Hal ini dianggap menekan oleh karyawan CV. Intidesign. Beban kerja yang tidak sesuai di CV. Intidesign ini diduga berdampak buruk bagi kinerja karyawan. Dengan berbagai permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana menciptakan kinerja karyawan secara efektif di tengah meningkatnya jumlah permintaan akan kebutuhan produk percetakan.

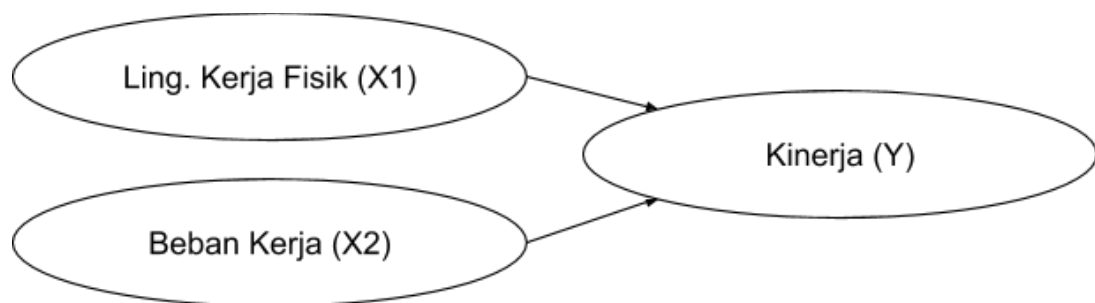
TINJAUAN PUSTAKA

Lingkungan kerja fisik diduga mempengaruhi kinerja karyawan (Bana, 2016; Habiwbowo & Nugraha, 2018; Hakim, 2018; Norianggono dkk., 2014; Putra & Rahyuda, 2015). Hal tersebut karena kondisi lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja. kenyamanan tersebut tentunya akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan, sebaliknya ketidaknyamanan dari lingkungan kerja yang dialami oleh karyawan bisa

berakibat fatal yaitu menurunnya kinerja dari karyawan itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut, maka **hipotesis pertama** adalah **diduga lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.**

Dilain sisi, beban kerja merupakan faktor ekstrinsik individu yang menjadi salah satu sumber munculnya permasalahan kinerja (Muhammad dkk., 2016; Priyanto, 2018; Rolos dkk., 2018; Runtuwene dkk., 2016; Tobing & Zamora, 2018, 2018). Dikarenakan beban kerja yang dihadapi karyawan terlalu tinggi, kondisi tersebut menuntut setiap karyawan untuk memberikan energi yang lebih besar daripada biasanya dalam menyelesaikan pekerjaan dan tidak semua karyawan memiliki tingkat ketahanan terhadap tekanan dari beban kerja yang sama walaupun sebenarnya tergantung pada masing-masing individu setiap karyawan. Berdasarkan hal tersebut, maka **hipotesis kedua** adalah **diduga beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.** Secara sederhana, kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.

Lingkungan kerja fisik yang diterapkan pada CV. Intidesign Malang yaitu segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi karyawan CV. Intidesign dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan secara fisik yang diantaranya terdiri dari tata letak ruang kerja, kebersihan maupun peralatan kantor (Bagus dkk., 2015; Bana, 2016; Ellitan, 2002; Habiwbowo & Nugraha, 2018; Hakim, 2018; Muhammad dkk., 2016; Norianggono dkk., 2014; Prasetya, 2016; Runtuwene dkk., 2016; Sidanti, 2015). Sedangkan beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh karyawan CV. Intidesign dalam suatu bagian tertentu yang diantaranya terdiri dari target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standar pekerjaan (Adityawarman dkk., 2015; Anita dkk., t.t.; Bagus dkk., 2015; Karauwan & Mintardjo, 2015; Priyanto, 2018; Rolos dkk., 2018; Suci dkk., 2017). Selanjutnya adalah kinerja karyawan yang merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan CV. Intidesign Malang untuk membantu perusahaan dalam mencapai dan mewujudkan tujuan CV. Intidesign Malang, yang diantaranya terdiri dari kualitas kerja, kuantitas kerja, kerjasama, tanggung jawab.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di CV. Intidesign Malang yang berpusat di Jl. Terusan Borobudur No. 59 D Malang serta di Perum Permata Jingga No. 8 dan Jl Simpang Borobudur Malang pada bulan Oktober tahun 2018. Skala yang dipakai dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan menggunakan ukuran data interval. metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara maupun kuesioner yang disebarkan kepada seluruh karyawan CV. Intidesign sebanyak 40 karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Penggunaan metode penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap penelitian yang selama ini terjadi, yaitu belum ada penelitian yang khusus membahas tentang kinerja karyawan yang efektif pada usaha percetakan yang memang benar-benar fokus dalam memanfaatkan tenaga kerja yang dimiliki. Analisis regresi linier berganda dipilih karena penelitian ini diharapkan menjadi penelitian pembuka yang khusus membahas keterkaitan antara variabel lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan yang khusus terjadi pada usaha percetakan. Dengan penggunaan metode penelitian ini, diharapkan mampu memberikan masukan secara keilmuan terhadap peningkatan kinerja efektif menggunakan tenaga kerja internal yang sudah dimiliki sehingga mampu memaksimalkan kinerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Isi Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil ini menjelaskan bahwa yang terjadi dilapangan adalah karyawan CV. Intidesign Malang mayoritas telah bekerja selama 1 hingga 3 tahun, lajang, berusia 18-25 tahun dan berpendidikan terakhir SMK serta didominasi oleh karyawan laki-laki. Hal ini karena, dengan perkembangan usaha percetakan yang begitu pesat di Kota Malang, CV. Intidesign membutuhkan tenaga kerja dengan fisik yang masih muda sehingga diharapkan kinerja karyawan dapat menjadi lebih inovatif dan tentunya dapat lebih efektif dan efisien. Secara keseluruhan, penelitian ini mampu menjelaskan kinerja karyawan CV. Intidesign 75,1% berdasarkan lingkungan kerja fisik dan beban kerja.

Lingkungan kerja fisik merupakan hal yang ada di tempat kerja yang terdapat disekitar karyawan. Kesesuaian dan penataan ruangan yang baik, sebagai bagian bagi lingkungan kerja fisik mampu memberikan kenyamanan kerja serta meningkatkan kinerja karyawan, karena karyawan selalu menginginkan lingkungan kerja fisik yang kondusif untuk meningkatkan kinerja dalam perusahaan karena nyaman bekerja serta rekan kerja mampu bekerjasama dengan baik sehingga menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien. Hal ini sejatinya sesuai dengan pandangan CV. Intidesign terhadap setiap karyawannya.

CV. Intidesign berpandangan bahwa sumber daya manusia memang memiliki peran penting dalam kinerja karyawan agar mampu menghasilkan pelayanan dan produk yang berkualitas. Sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang percetakan di kota Malang, banyak perusahaan maupun perorangan yang mempercayakan kebutuhan cetaknya pada CV Intidesign untuk kebutuhan cetak diantaranya adalah brosur, kartu nama, papan nama, buku, spanduk, poster dan lain sebagainya. Apabila CV. Intidesign tidak mampu berkomitmen untuk selalu meningkatkan pelayanan, maka lambat laun akan ditinggalkan oleh pelanggannya. Sempat muncul tanda-tanda adanya penurunan pelayanan karena ketidakseimbangan antara jumlah pelanggan dan tenaga kerja yang kemudian diperparah dengan penataan ruangan yang seadanya serta dibuktikan dengan fakta bahwa CV. Intidesign saat ini sudah memiliki 2 cabang dengan cabang pusat yang berada di Jl. Borobudur No 59D Malang dan cabang lainnya yang berada di dekat sekolah Kolese Santo Yusup Malang serta berada di Perum Permata Jingga, namun banyak karyawan CV. Intidesign yang harus melaksanakan pekerjaan yang melebihi beban kerja yang seharusnya. Namun, walaupun memiliki beban kerja yang melebihi batas akan tetapi karyawan CV. Intidesign faktanya masih tetap bisa membagi waktu kerjanya sehingga tidak sampai terjadi perlambatan pelayanan yang sangat krusial dan berlarut-larut.

Sebagai perusahaan yang memiliki banyak pelanggan, maka CV. Intidesign sudah seharusnya memiliki tugas dan tanggung jawab yang semakin besar. Disinilah kinerja karyawan CV. Intidesign yang maksimal diharapkan oleh perusahaan. Pekerjaan rumah yang harus segera diselesaikan adalah lingkungan kerja fisik yang ada di CV. Intidesign kurang kondusif karena lokasi kantor yang berdekatan dengan jalan raya, sehingga mengakibatkan debu dan kotoran lebih mudah untuk masuk ke dalam kantor yang ditambah dengan penempatan mesin cetak, printer dan kertas kurang rapi, dan terkadang kertas sisa ataupun peralatan yang telah digunakan tidak dikembalikan ke tempat semula, sehingga kantor terlihat berantakan. Sebagai tambahan, terdapat dua lantai pada cabang pusat, secara rinci yaitu lantai pertama merupakan tempat untuk melakukan proses penerimaan pesanan, desain, produksi dan administrasi pembayaran. Tata letak meja kerja karyawan yang berdekatan mengakibatkan karyawan kurang fokus menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut membuat karyawan cenderung mengobrol dengan rekan kerja dan menghabiskan waktu bekerja sambil bermain handphone. Selain itu, tata letak komputer dan fasilitas kurang baik karena komputer untuk melayani kebutuhan desain terletak di posisi dalam dan berdampingan dengan printer, sehingga ketika ada pelanggan yang sedang dilayani untuk proses desain menjadi bertumpuk. Menariknya adalah hal ini tidak menghambat pekerjaan lain hingga sampai mengakibatkan beberapa pelanggan tidak terlayani dengan baik karena konsentrasi karyawan menjadi tidak fokus ketika bekerja. Hasil penelitian ini bertentangan dengan beberapa penelitian diantaranya Norianggono et al. (2014), Putra & Rahyuda (2015), Bana (2016),

Hakim (2018) serta Habiwibowo & Nugroho (2018), namun mendukung penelitian dari Samson et al., tahun 2015 dan Sidanti tahun 2015 (Bana, 2016; Habiwibowo & Nugraha, 2018; Hakim, 2018; Norianggono dkk., 2014; Putra & Rahyuda, 2015; Samson dkk., 2015; Sidanti, 2015).

Selain lingkungan kerja fisik, beban kerja sangat penting untuk diterapkan secara baik pada perusahaan, sebab dengan adanya beban kerja yang seimbang maka efektifitas dan efisiensi pencapaian tujuan perusahaan dapat dicapai. Beban kerja yang baik tercermin dari besarnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan kepadanya, dan juga karyawan bersedia mentaati peraturan perusahaan yang telah ada. Kondisi ini dapat mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan melalui peningkatan kinerja yang diberikan oleh karyawan. Pada penelitian ini, beban kerja memang mempengaruhi kinerja karyawan, karena beban kerja yang sesuai porsi akan berdampak baik pada kinerja karyawan. Jika seorang karyawan memiliki beban kerja yang sesuai maka karyawan tersebut akan bertanggung jawab pada tugas yang telah diberikan kepadanya dan dapat melaksanakan pekerjaan tepat pada waktunya sesuai dengan keahliannya. Sebaliknya jika karyawan memiliki beban kerja yang tidak sesuai, kelebihan atau kurang berdampak pada menurunnya kinerja karyawan dan pencapaian tujuan perusahaan. Seperti penumpukan pekerjaan ketika beban kerja yang diemban terlalu banyak dan sebaliknya ketika beban kerja sedikit akan menjadikan karyawan tidak bertanggungjawab dan menganggap remeh tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Seperti yang diungkapkan oleh pimpinan CV. Intidesign, yaitu bapak Richard Lincani, bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan yang dibuktikan melalui jumlah pesanan rata-rata yang kembali hanya 1 sampai 2 pelanggan dalam seminggu yang diikuti dengan komplain dari pelanggan. Banyak hasil cetak yang harus diretur karena pada saat melakukan proses produksi, karyawan tidak memperhatikan detail cetakan dengan teliti. Disamping itu, banyaknya pesanan yang masuk dalam satu waktu, ditambah dengan pelanggan yang bersangkutan menginginkan pesannya untuk segera diproses secepatnya mengakibatkan antrian pekerjaan menjadi berantakan. Hal ini kerap menjadi awal penyebab komplain dari pelanggan karena pesanan yang tidak selesai tepat waktu, misalnya ketika pelanggan menginginkan pesanan jadi setelah 2 hari, namun kenyataannya harus mundur dari tenggat waktu 2 hari. Proses pengerjaan pesanan, dimulai dari desain oleh desainer, kemudian masuk proses koreksi dari pelanggan, dan terakhir adalah proses produksi jika pesanan yang didesain sudah sesuai harapan pelanggan. Beban kerja yang tidak seimbang memang mampu menurunkan kinerja karyawan, hasil ini didukung oleh beberapa penelitian diantaranya adalah Muhammad et al. (2016), Runtuwene et al. (2016), Priyanto (2018), Rolos et al. (2018) serta Tobing & Zamora (2018).

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa lingkungan kerja fisik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana walaupun lingkungan kerja fisik pada awalnya diduga dapat menurunkan kinerja karyawan ternyata terbukti sebaliknya. Selain itu, beban kerja memang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Intidesign yang berarti semakin tinggi beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan, justru akan meningkatkan kinerja karyawan. Implikasi penelitian ini adalah lingkungan kerja fisik yang terdiri dari penataan ruang, keserasian penempatan perabot atau peralatan menjadi patokan bahwa suasana kondusif. Hal ini bermakna bahwa ketika lingkungan kondusif diharapkan karyawan dapat nyaman dan mampu bekerja dengan baik dan hasil penelitian ini mengatakan bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang menariknya disebabkan oleh ketidaksesuaian penempatan perabot dan peralatan maupun bahan baku ternyata tidak terlalu dipedulikan oleh karyawan, sehingga walaupun lingkungan fisik tidak menurunkan kinerja karyawan, lingkungan fisik yang kurang baik dikhawatirkan akan menurunkan kinerja karyawan, namun untuk orang pekerja seni seperti yang ada di CV. Intidesign, dalam hal ini adalah desainer grafis, lingkungan kerja fisik yang seperti ini justru bisa menumbuhkan kreativitas. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya meskipun karyawan tidak mempedulikan lingkungan sekitarnya, CV. Intidesign mampu membuat karyawannya nyaman dengan keadaan kantor demi kelancaran pekerjaan. Selanjutnya yaitu semakin banyak beban yang diberikan kepada karyawan maka kinerja yang dihasilkan menurun, dan namun ketika beban kerja yang diberikan sedikit maka karyawan akan cenderung menunda pekerjaan. Maka yang seharusnya terjadi adalah beban kerja yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan jenis pekerjaan dan keahlian, karena sesuai dengan hasil penelitian ini yaitu beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengandung implikasi agar CV. Intidesign dapat memberikan beban kerja sesuai dengan jenis pekerjaan dan keahlian karyawan yang bersangkutan agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan tidak *overload* karena setiap karyawan memiliki batasan kemampuan bekerja secara individu, hal ini mungkin tidak terjadi saat ini karena faktor umur yang berarti mereka saat ini masih memiliki stamina yang lebih baik dan mampu menekan beban kerja yang sebenarnya *overload*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawarman, Y., Sanim, B., & Sinaga, B. M. (2015). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 6(1), 34-44. <https://doi.org/10.29244/jmo.v6i1.12182>
- Anita, J., Aziz, N., & Yunus, M. (T.T.). Pengaruh Penempatan Dan Beban Kerja

- Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Mobilitas Penduduk Aceh. Jurnal Manajemen, 11.*
- Bagus, I., Surya, K., & Putra, D. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud, 4(9), 2491–2506.*
- Bana, A. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 3(1), 1–16.*
- Ellitan, L. (2002). Praktik-Praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 4(2), 65–76.* <https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.p.65-76>
- Fatmah, D. (2017). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Percetakan Fajar Mojokerto. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, 8(2), 700–709.* <https://doi.org/10.33059/jseb.v8i2.428>
- Guo, X. (Martine), Wei Hao, A., & Shang, X. (2011). Consumer Perceptions Of Brand Functions: An Empirical Study In China. *Journal Of Consumer Marketing, 28(4), 269–279.* <https://doi.org/10.1108/07363761111143169>
- Habiwbowo, H., & Nugraha, H. S. (2018). Pengaruh Pengawasan Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Bagian Produksi POLITAMA PAKINDO Kabupaten Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 7(4), 212–216.*
- Hakim, A. F. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Banjarmasin Post Group). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 62(2), 131–140.*
- Henriyan, A. P., Ardi, F. M., Putra, H. L., & Ridlo, M. R. (2018). Implementasi Manajemen Proyek Pada Pembuatan Website Profil Perusahaan Percetakan. *Seminar Nasional Informatika, Sistem Informasi Dan Keamanan Siber (SEINASI-KESI), 94–101.*
- Iskandar, D. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia, 12(1), 23–31.* <https://doi.org/10.32812/jibeka.v12i1.8>
- Karauwan, R., & Mintardjo, C. (2015). s EMBA: *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 3(3), Article 3.* <https://doi.org/10.35794/emba.v3i3.10125>
- Kristanto, T., Muliawati, E. C., Arief, R., & Hidayat, S. (2017). Strategi Peningkatan Omset UKM Percetakan Dengan Pendekatan Analisis SWOT. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia.*
- Kristanto, T., Muliawati, E. C., Arief, R., & Hidayat, S. (2018). Peningkatan Kualitas

- Produksi UKM Percetakan Di Karangpilang Surabaya Dan Krian Sidoarjo. AKSILOGIYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(1), 33–38. <https://doi.org/10.30651/Aks.V2i1.1200>*
- Lonon, S., Aguilar, S. J., & Teasley, S. D. (2015). *Investigating Student Motivation In The Context Of A Learning Analytics Intervention During A Summer Bridge Program. Computers In Human Behavior, 47, 90–97. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.07.013>*
- Martin, D. M. (2009). *The Entrepreneurial Marketing Mix. Qualitative Market Research: An International Journal, 12(4), 391–403. <https://doi.org/10.1108/13522750910993310>*
- Mismiwati. (2016). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Experiential Marketing Terhadap Word Of Mouth Pada Percetakan Sabilul Haq. Jurnal I-Economic, 2(1), 19–30.*
- Muhammad, S. R., Adolfini, & Lumintang, G. (2016). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. Jurnal EMBA, 4(1), 45–55.*
- Mujiati, N. W. (2013). *Pengelolaan SDM Untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif. Jurnal Universitas Udayana, 2(2), 1–12.*
- Norianggono, Y. C. P., Hamid, D., & Ruhana, I. (2014). *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra Di Surabaya). Dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) (No. 2; Vol. 8, Hlm. 1–10).*
- Prakoso, B., & Nurhadi. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik. Jurnal Bisnis Indonesia, 8(1), 20–38.*
- Prasetya, L. (2016). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Varia Usaha Beton Gresik. Jurnal Ilmu Manajemen, 4(2), 255–266.*
- Priyanto, H. (2018). *Pengaruh Kompetensi, Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja. Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen, 6(2), 163–174.*
- Putra, I. B. K. S. D., & Rahyuda, A. G. (2015). *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. E-Jurnal Manajemen Unud, 4(9), 2491–2506.*
- Quinn, L., Hines, T., & Bennison, D. (2007). *Making Sense Of Market Segmentation: A Fashion Retailing Case. European Journal Of Marketing, 41(5/6), 439–465. <https://doi.org/10.1108/03090560710737552>*
- Ramadhan, T. (2017). *Analisis Pengaruh Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. XYZ. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 2(3), 353–362. <https://doi.org/10.36226/jrmb.V2i3.69>*
- Rolos, J. K. R., Sambul, S. A. P., & Rumawas, W. (2018). *Pengaruh Beban Kerja*

- Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. Jurnal Administrasi Bisnis, 6(4), 19–27.*
- Runtuwene, P., Tewal, B., & Mintardjo, C. (2016). Pengaruh Penempatan Kerja, Mutasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulutgo Manado. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 16(01), 269–279.*
- Samson, G. N., Waiganjo, M., & Koima, J. (2015). Effect Of Workplace Environment On The Performance Of Commercial Banks Employees In Nakuru Town. International Journal Of Managerial Studies And Research (IJMSR), 3(12), 76–89.*
- Satoto, B. D., & Khotimah, B. K. (2019). Berdikari: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia Pemberdayaan Masyarakat Kepulauan Talango Kabupaten Sumenep Melalui Usaha Percetakan Dan Sablon Digital Printing Empowerment Of The Talango Islands Community Sumenep Regency Through Digital Printing And S. Berdikari: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia, 1(3), 118–124. <https://doi.org/10.11594/Bjpmi.01.03.02.BD>*
- Sidanti, H. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun. Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia, 9(1), 44–53.*
- Skinner Beitelspacher, L., Glenn Richey, R., & Reynolds, K. E. (2011). Exploring A New Perspective On Service Efficiency: Service Culture In Retail Organizations. Journal Of Services Marketing, 25(3), 215–228. <https://doi.org/10.1108/08876041111129191>*
- Suci, R. P., Hermawati, A., & Isma, Y. E. (2017). Strategi Pengelolaan SDM Berbasis Transglobal Leadership Pada UMKM Malang Raya. Seminar Nasional Hasil Penelitian Universitas Kanjuruhan Malang, 577–588.*
- Tobing, J. P. E. P., & Zamora, R. (2018). Pengaruh Konflik Kerja, Penempatan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Racer Technology Batam. DIMENSI, 7(3), 549–562.*