

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Grand Theory*

a. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Teori TPB merupakan pengembangan lebih lanjut dari TRA. Teori perilaku perencanaan (TPB) diusulkan oleh Icek Ajzen (1985) melalui artikelnya “*From intention to actions: A theory of planned behavior*”. Teori perilaku perencanaan (TPB) menunjukkan bahwa orang-orang jauh lebih mungkin untuk bermaksud memberlakukan perilaku tertentu ketika mereka merasa bahwa mereka dapat memberlakukannya dengan sukses. Peningkatan kontrol perilaku yang dirasakan adalah campuran dari dua dimensi: *self-efficacy* dan kemampuan mengendalikan. *Self-efficacy* mengacu pada tingkat kesulitan yang diperlukan untuk melakukan perilaku, atau keyakinan seseorang pada kemampuan mereka sendiri untuk berhasil dalam melakukan perilaku. Pengendalian mengacu pada faktor-faktor luar, dan keyakinan seseorang bahwa mereka secara pribadi memiliki kendali atas kinerja perilaku, atau jika dikendalikan oleh faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan, (Ghozali, 2020:107).

Teori perilaku perencanaan (TPB) dapat mencakup perilaku non-kehendak orang yang tidak dapat dijelaskan oleh teori tindakan beralasan (TRA). Niat perilaku individu tidak bisa menjadi penentu eksklusif perilaku dimana kontrol individu atas perilaku tidak lengkap. Dengan menambahkan “kontrol perilaku yang dirasakan“, teori perilaku perencanaan dapat menjelaskan hubungan antara niat

perilaku dan perilaku aktual. Teori perilaku perencanaan (TPB) serta teori tindakan beralasan (TRA) dapat menjelaskan perilaku sosial individu dengan mempertimbangkan norma sosial sebagai variabel penting, (Ghozali, 2020:109).

Theory of Reasoned Action (TRA) dinilai memiliki kelemahan karena adanya penekanan pada faktor norma subjektif yang dianggap terlalu melemahkan faktor individu sebagai pengendali atas tingkah lakunya sendiri. Oleh karena itu, TRA dikembangkan menjadi *Theory of Planned Behavior* (TPB) dengan menambahkan kontrol perilaku (*perceived behavior control*) sebagai penentu niat seseorang. TPB menjelaskan bahwa perilaku seseorang tidak hanya dikendalikan oleh dirinya sendiri, tetapi juga kontrol terhadap ketersediaan sumber daya dan kesempatan tertentu (*perceived behavioral control*), (Cahyono & Widarjo, 2023:12).

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah salah satu model yang bisa digunakan untuk menilai perilaku. Oleh karena itu model *Theory of Planned Behavior* (TPB) digunakan dalam penelitian ini yang diusulkan oleh Ajzen cocok digunakan untuk mengeksplorasi perilaku terencana dari seseorang, sesuai dengan variabel penelitian ini tentang pengaruh insentif, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan berkaitan dengan tiga konsep dalam perilaku terencana (TPB) yaitu sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku. Dimana norma subjektif tercermin melalui variabel lingkungan kerja, kontrol perilaku tercermin melalui variabel insentif, dan beban kerja, sedangkan sikap tercermin melalui variabel loyalitas karyawan.

2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis, (Irmayani, 2021:1).

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, pergerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan. Manajemen sumber daya manusia adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi agar semua potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi maksimal untuk mencapai tujuan, (Firmansyah, 2021:16).

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepasakan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah perusahaan sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu, (Susan, 2019).

Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu untuk mengelola serta proses pemanfaatan peranan sumber daya manusia yaitu tenaga kerja secara efektif dan efisien karena manusia (tenaga kerja) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah perusahaan melalui beberapa kegiatan seperti perencanaan, penggerakan dan pengendalian agar semua potensi yang dimiliki berfungsi secara maksimal demi tercapainya tujuan sebuah perusahaan.

b. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan, (2019:21) menyebutkan fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

1) Perencanaan (*human resources planning*)

Perencanaan merupakan merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization*)

chart). Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3) Pengarahan (*directing*)

Pengarahan merupakan kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4) Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5) Pengadaan (*procurement*)

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

6) Pengembangan (*development*)

Pengembangan merupakan 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 maupun masa depan.

7) Kompensasi (*compensation*)

Kompensasi merupakan 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.

8) Pengintegrasian (*integration*)

Pengintegrasian merupakan 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.

9) Pemeliharaan (*maintenance*)

Pemeliharaan merupakan 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 karyawan serta berpedoman pada internal dan eksternal konsistensi.

10) Kedisiplinan

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

11) Pemberhentian (*separation*)

Pemberhentian merupakan putusya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan,

keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

c. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

Peran manajemen sumber daya manusia yaitu mengurus sumber daya manusia berdasarkan visi organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimum. Karenanya, manajemen sumber daya manusia juga menjadi bagian dari Ilmu Manajemen (*Manajemen Science*) yang mengacu pada fungsi manajemen dalam pelaksanaan proses-proses perencanaan, pengorganisasian, susunan kepegawaian, memimpin dan mengendalikan. Meningkatnya peran manajemen sumber daya manusia disebabkan oleh keyakinan organisasi akan perannya yang strategis demi kesuksesan kompetitif organisasi, (Purnaya, 2016:4).

Manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requirement*, dan *job evaluation*.
- 2) Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
- 3) Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- 4) Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.

- 5) Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- 6) Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- 7) Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- 8) Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
- 9) Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- 10) Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

Peranan MSDM diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tetapi untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit dan rumit, (Hasibuan, 2019:14).

Menurut Safuan & Ismartaya, (2019:9) peran-peran yang dapat diambil oleh SDM sebagai suatu strategi pengembangan diantaranya adalah:

- 1) Peran Administratif

Fokus pada pekerjaan administrasi secara ekstensif dimana pekerjaan ini akan lebih mudah apabila digunakan fasilitas internet dan komputer sebagai alat bantu

- 2) Peran Penasihat (*Advisory*)

Bertugas sebagai petugas “Moral Perusahaan” yang baik memahami realitas bisnis dalam organisasi dan tidak memberikan kontribusi untuk keberhasilan strategi bisnis.

- 3) Peran Operasional SDM

Implementasi program dan kebijakan yang dibutuhkan di dalam organisasi sebagai “fasilitator” keberhasilan unit lain.

4) Peran Strategis

Sebagai kontributor bisnis. Sebenarnya siapakah Manager SDM itu? Pada hakekatnya semua manajer adalah manajer SDM dalam pengelolaan SDM dibawahnya.

d. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah untuk meningkatkan dukungan sumber daya manusia guna meningkatkan efektivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan, (Purnaya, 2016:6). Menurut penjelasan Sinambela, (2019:13) tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam organisasi melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial.

Tujuan akhir yang ingin dicapai manajemen SDM menurut Setyobakti & Muniarti, (2018:21) pada dasarnya adalah:

- 1) Peningkatan efisiensi
- 2) Peningkatan efektifitas
- 3) Peningkatan produktivitas
- 4) Rendahnya tingkat pemindahan pegawai
- 5) Rendahnya tingkat absensi
- 6) Tingginya kepuasan pelayanan
- 7) Rendahnya komplain dari pelanggan
- 8) Meningkatnya bisnis perusahaan

2.1.3. Insentif

a. Pengertian Insentif

Insentif adalah tambahan balas jasa diluar gaji pokok yang diberikan kepada karyawan. Pelaksanaan tambahan balas jasa didasarkan pada prestasi seorang karyawan. Pelaksanaan tentu berbeda antara karyawan yang berprestasi dan karyawan yang tidak berprestasi. Kinerja karyawan yang baik menjadi tujuan di banyak perusahaan karena dapat memudahkan untuk mencapai tujuan maupun sasaran organisasi, (Pratama, Musadieg, & Maria, 2015).

Insentif merupakan elemen atau balas jasa yang diberikan secara tidak tetap atau bersifat variabel tergantung pada kinerja pegawai. Insentif merupakan salah satu pendorong penting yang dapat memberikan rangsangan kepada pegawai untuk lebih optimal. Melalui insentif diharapkan pegawai akan mampu berpartisipasi lebih tinggi dalam melaksanakan tugas organisasi, (Sinambela, 2019:238).

Insentif merupakan sarana penting untuk memotivasi karyawan dalam bekerja, dengan pemberian insentif yang sesuai maka membuat karyawan bekerja lebih giat lagi dan lebih termotivasi, dengan pemberian insentif yang tidak sesuai dan tidak tepat waktu akan membuat karyawan menjadi malas bekerja dan bekerja tidak sesuai target, (Barusman & Amelia, 2021).

Dari beberapa pengertian tentang insentif diatas dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan suatu elemen dorongan motivasi atau semangat yang berupa uang atau barang berharga lainnya yang diberikan kepada karyawannya secara tidak tetap tergantung pencapaian dari karyawan itu sendiri terhadap perusahaan,

dan dengan pemberian insentif yang tepat maka membuat karyawan bekerja lebih giat, dengan pemberian insentif yang tidak sesuai dan tidak tepat akan membuat karyawan menjadi malas.

b. Jenis-Jenis Insentif

Menurut Sinambela, (2019:238) insentif secara umum terdiri dari dua jenis yang berbeda, di mana setiap organisasi berbeda dalam pelaksanaannya. Kedua jenis insentif tersenut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Insentif Material

Jenis insentif material yang diberikan oleh organisasi bagi pegawainya sebagai berikut:

a. Uang

Insentif material yang berbentuk uang dapat diberikan dalam beberapa macam seperti bonus, komisi, pembagian keuntungan, kompensasi yang ditangguhkan

b. Jaminan Sosial

Insentif material yang diberikan dalam bentuk jaminan sosial yang lazimnya diberikan secara kolektif, tidak ada unsur kompetitif atau persaingan, setiap pegawai dapat memperolehnya sama rata. Bentuk jaminan sosial ada beberapa macam seperti pengobatan secara cuma-cuma, cuti sakit dan melahirkan dengan tetap mendapatkan gaji, pemberian piagam pembayaran, dan pemberian tugas belajar (pendidikan dan pelatihan).

2) Insentif Nonmaterial

Insentif nonmaterial dapat diberikan dalam berbagai macam bentuk seperti pemberian gelar (*title*), pemberian balas jasa, pemberian piagam penghargaan, pemberian promosi, pemberian hak untuk mempergunakan, dan pemberian pujian atau ucapan terima kasih secara formal maupun informal.

Pemberian insentif menurut Gunawan, (2021) ialah agar mampu digunakan untuk meningkatkan dan memperbaiki standar hidup karyawan, serta untuk mengoptimalkan kinerja karyawan. Jenis-jenis insentif antara lain sebagai berikut:

1) Insentif Material

Diberikan dalam wujud, bonus, komisi, pembagian keuntungan, kompensasi yang ditangguhkan, Tunjangan Hari Raya (THR).

2) Insentif Nonmaterial

Diberikan dalam wujud: Jaminan Sosial atau asuransi, piagam penghargaan, promosi, apresiasi baik lisan maupun tertulis.

c. Tujuan Insentif

Tujuan insentif menurut Arifin, (2023:105) adalah sebagai berikut:

1) Tujuan Insentif Bagi Organisasi

Dari sisi organisasi, memberikan insentif kepada pekerja bertujuan untuk:

- a. Menjaga loyalitas para pekerja berkualitas
- b. Mempertahankan dan meningkatkan moral kerja para pekerja, dimana hal ini akan terlihat dari absensi dan tingkat perputaran karyawan.

- c. Meningkatkan produktivitas organisasi, dengan kata lain hasil produksi bertambah untuk setiap unit per satuan waktu, serta meningkatnya penjualan.

2) Tujuan Insentif Bagi Karyawan

Dari sisi karyawan, tujuan pemberian insentif adalah:

- a. Memperbaiki dan meningkatkan standar hidup dengan adanya pendapatan tambahan selain gaji pokok.
- b. Memperbaiki dan meningkatkan semangat kerja karyawan sehingga para pekerja berupaya untuk berprestasi di tempat kerja.

Tujuan pemberian insentif dimaksudkan agar kebutuhan materi karyawan terpenuhi, dengan terpenuhinya kebutuhan materi itu diharapkan karyawan dapat bekerja lebih baik, cepat dan sesuai dengan standar perusahaan sehingga output yang dihasilkan dapat meningkat daripada input dan akhirnya kinerja karyawan meningkat, (Afuan, 2023:108)

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Insentif

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian insentif menurut Safuan & Ismartaya, (2019:73) adalah sebagai berikut:

- 1) Tersedianya sumber daya finansial yang memadai
- 2) Terhubung dengan tujuan organisasional
- 3) Hasil dalam perilaku yang diinginkan
- 4) Detail perencanaan yang jelas dan dapat dipahami
- 5) Kinerja yang dapat diukur
- 6) Perencanaan yang terkini dan diperbaharui

- 7) Konsisten dengan budaya organisasi
- 8) Terpisah secara jelas dari gaji pokok
- 9) Dikomunikasikan dengan jelas
- 10) Hasil kinerja dihubungkan dengan gaji

Sementara itu menurut Sinambela, (2019:240) berbagai faktor yang mempengaruhi besarnya insentif yang diberikan oleh organisasi bagi pegawai mencakup hal-hal berikut:

- 1) Jabatan

Pegawai yang menduduki jabatan/keududukan yang lebih tinggi dalam organisasi memiliki tanggung jawab dan ruang lingkup pekerjaan yang lebih besar. Untuk itu, organisasi akan memberikan insentif lebih tinggi dibandingkan untuk pegawai biasa atau sebaliknya.

- 2) Kinerja

Pegawai yang menghasilkan kinerja yang tinggi akan diberikan insentif yang lebih besar daripada pegawai yang memiliki kinerja rendah. Oleh sebab itu, maka pegawai harus menunjukkan kinerja yang lebih tinggi agar organisasi dapat memberikan insentif yang lebih besar.

- 3) Laba Organisasi

Pemberian insentif yang diberikan oleh organisasi kepada pegawainya bukan hanya menguntungkan pegawainya saja, melainkan juga akan memberikan keuntungan bagi organisasi. Oleh karena itu, organisasi tidak perlu segan dalam memberikan insentif bagi pegawainya.

e. Indikator Insentif

Indikator pemberian insentif karyawan dalam perusahaan menurut Ayu & Sinaulan, (2018) sebagai berikut:

1) Kinerja

Kinerja yang menghasilkan kerja secara kuantitas dan kualitas yang diraih oleh karyawan.

2) Lama Kerja

Lama kerja seorang karyawan dilihat dari seberapa cepat karyawan dapat menyelesaikan suatu pekerjaan.

3) Senioritas

Karyawan senior yang menunjukkan loyalitas tinggi kepada karyawan terkait dengan organisasi ditempat mereka bekerja, sehingga semakin seniornya seseorang maka akan semakin tinggi loyalitas dan semakin aman organisasi.

4) Kebutuhan

Kebutuhan insentif yang diberikan sebagaimana mestinya jika bisa dipakai untuk memuaskan sebagian kebutuhan pokok, tidak kekurangan akan tetapi juga tidak kelebihan.

5) Keadilan dan Kelayakan

Perusahaan harus memberikan insentif bagi karyawan sebagai pengorbanan kerja yang telah dibuat oleh karyawan.

6) Evaluasi Jabatan

Penilaian jabatan seorang karyawan juga bisa menjadi salah satu petunjuk penting pada pemberian insentif.

2.1.4. Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya, (Suradi, 2020:31).

Beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu, Beban kerja dapat berupa beban fisik maupun mental dapat dipandang dari sudut obyektif dan subyektif, (Kurniawati, 2021:61). Sedangkan menurut pendapat Kurniawan, (2021) beban kerja yaitu suatu hal yang muncul disebabkan oleh jumlah kegiatan atau target produksi yang harus diselesaikan oleh karyawan secara sistematis dan terampil sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan.

Dengan demikian menjadi penegasan tentang pengertian beban kerja dari pendapat beberapa para ahli diatas, beban kerja merupakan tugas pekerjaan atau target produksi yang diberikan perusahaan kepada tenaga kerjanya, individu maupun kelompok yang harus diselesaikan secara terampil sesuai kapasitas atau kemampuan yang dimiliki para tenaga kerjanya dalam jangka waktu yang telah dibatasi.

b. Jenis-Jenis Beban Kerja

Jenis-jenis beban kerja yaitu beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik berhubungan dengan beratnya suatu pekerjaan yang harus

diselesaikan dan membutuhkan energi dalam mengerjakan. Sedangkan beban kerja psikologis berupa kemampuan yang harus dimiliki karyawan dalam melayani konsumen. Jenis pekerjaan ini dapat berupa keahlian dalam melakukan tindakan, keahlian dalam mempengaruhi psikologi karyawan dan keahlian dalam memanfaatkan berbagai peralatan, (Pasaribu *et al.*, 2021).

Menurut Fadyla & Rumengan, (2021) jenis-jenis beban kerja meliputi beberapa hal yaitu:

1) **Beban Kerja Kuantitatif**

Beban kerja kuantitatif yaitu menunjukkan adanya jumlah pekerjaan besar yang harus dilaksanakan seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, atau berupa besarnya tanggung jawab atas pekerjaan yang diampunya.

2) **Beban Kerja Kualitatif**

Beban kerja kualitatif yaitu berhubungan dengan mampu tidaknya pekerja melaksanakan pekerjaan yang diampunya.

c. Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang diberikan dari atasan ke karyawan yang tidak sesuai akan berdampak pada kepuasan karyawan itu sendiri. Karyawan yang merasa tidak puas, dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Beban kerja setiap karyawan perlu diperhatikan, agar karyawan dapat bekerja secara optimal sehingga karyawan bisa mencapai target yang diberikan oleh perusahaan, (Hasyim, 2020).

Dampak beban kerja menurut Afandi, (2023) adalah sebagai berikut ini:

1) Peningkatan Ketidakhadiran

Beban kerja terlalu berlebih menyebabkan pekerja lelah sehingga dapat mengakibatkan karyawan menjadi sakit. Hal ini menyebabkan ketidakhadiran sangat tinggi dan berakibat tidak baik untuk kelancaran pekerjaan dan mempengaruhi kinerja secara keseluruhan.

2) Kualitas Kinerja Karyawan Menurun

Beban kerja yang berlebihan tidak sepadan dengan kemampuan karyawan mengakibatkan kualitas kerja menurun dan tidak dapat memenuhi standar tenaga kerja karena kelelahan fisik dan kurangnya konsentrasi.

3) Keluhan Pelanggan

Hasil kerja yang tidak memuaskan dan tidak memenuhi harapan pelanggan yang diberikan karyawan dapat menimbulkan keluhan, dan keluhan tersebut menjadi tekanan pada karyawan.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja menurut Fadyla & Rumengan, (2021) adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor internal yang meliputi: Jenis kelamin, usia, status kesehatan, motivasi, persepsi dan lain-lain.
- 2) Faktor eksternal yang meliputi lingkungan kerja, sarana dan prasarana dalam bekerja, organisasi kerja.

Menurut Nasution, (2022) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari tubuh pekerja, seperti: Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik, organisasi kerja seperti masa waktu

kerja, lingkungan kerja. Faktor lain adalah faktor internal, faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

e. Indikator Beban Kerja

Ada beberapa indikator beban kerja menurut Aliefiani *et al.*, (2023) yaitu sebagai berikut:

1) Perbaikan yang terus menerus dalam bekerja

Menunjukkan suatu sikap atau strategi di mana seseorang atau organisasi berusaha meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas pekerjaan secara terus-menerus.

2) Menyelesaikan tugas yang menantang

Mewakili bakat atau dedikasi individu atau tim untuk mengelola, menyelesaikan, dan menyelesaikan tugas secara efektif yang memerlukan upaya lebih besar atau pemecahan masalah yang lebih sulit. Ketika dihadapkan pada tugas yang sulit, seseorang atau tim tidak lari atau menyerah, namun memandang tantangan tersebut sebagai peluang untuk berkembang, belajar, dan mencapai hasil yang signifikan.

3) Target yang harus dicapai

Mengacu pada sasaran atau sasaran tepat yang diharapkan dicapai oleh seseorang, tim, atau organisasi saat bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa sasaran kinerja tertentu telah ditentukan dan diantisipasi untuk dicapai sebagai bagian dari tugas proyek yang dilaksanakan.

4) Standar pekerjaan

Mengacu pada kriteria atau pengukuran kinerja yang dikembangkan untuk menilai sejauh mana suatu pekerjaan atau aktivitas tertentu telah dilaksanakan atau diselesaikan. Standar pekerjaan menetapkan harapan atau ekspektasi terhadap kualitas, kuantitas, atau tingkat kinerja yang diperlukan dalam melakukan tugas tertentu.

2.1.5. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah sebuah kondisi yang tercipta dalam sebuah organisasi atau perusahaan dan memiliki daya efek atau pengaruh pada seluruh pegawai dalam menjalankan aktivitas kerjanya sebagai pemenuhan dari pelaksanaan operasional organisasinya. Menjadi signifikan karena lingkungan kerja membawa efek yang penting dalam menjalankan dan menyelesaikan semua tugas para pegawainya. Hal tersebut sejalan dengan tujuan utama penataan lingkungan kerja yaitu sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi, (Mudhofar, 2019).

Lingkungan kerja adalah suatu tempat orang-orang bekerja atau tempat melakukan pekerjaan serta salah satu faktor eksternal yang sangat berpengaruh dalam menunjang hasil kerja yang maksimal dalam setiap pekerjaan. Apabila lingkungan kerja kurang kondusif maka akan menyebabkan kinerja tenaga kerja yang akan menurun ini disebabkan kurangnya motivasi kerja yang muncul dari dalam diri tenaga kerja untuk bekerja dengan baik, (Sudja & Gama, 2020:70). Menurut penjelasan Rahmawati *et al.*, (2022) Lingkungan kerja yang baik akan

mendukung produktivitas diperusahaan, karena lingkungan kerja merupakan salah satu hal yang dapat memotivasi karyawan untuk bekerja sangat baik.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja merupakan suasana yang ada di dalam perusahaan, memiliki pengaruh terhadap para tenaga kerja atau karyawan untuk menjalankan aktivitas serta menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan kepadanya. Apabila lingkungan kerja baik dapat meningkatkan produktivitas, tetapi jika lingkungan kerja kurang baik menyebabkan kinerja para karyawan menurun dikarenakan kurangnya gairah dari dalam diri para tenaga kerja untuk bekerja dengan giat.

b. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Busro, (2017:302) lingkungan kerja terdiri atas lingkungan fisik yang kasat mata, lingkungan sosial yang dapat di wujudkan dalam bentuk pergaulan dan kerja sama, dan lingkungan virtual yang sangat abstrak tetapi secara riil keberadaannya dapat digunakan bersama, yang seluruhnya berada dalam lingkup organisasi.

1) Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik adalah lingkungan kerja yang disiapkan oleh perusahaan sebagai tempat kerja karyawan baik *indoor* (dalam ruangan) maupun *outdoor*. Ruangan yang berada di *indoor* seperti ruang pimpinan, ruang tamu, ruang kerja, ruang sholat, ruang makan, ruang istirahat. Ruangan *outdoor* seperti halaman kantor, halaman parkir, taman, tempat pembuangan sampah, dan fasilitas lainnya.

2) Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial merupakan lingkungan sebagai bentuk jalinan komunikasi.

Dilihat dari media yang digunakan lingkungan sosial dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Lingkungan sosial yang bersifat fisik. Lingkungan sosial yang bersifat fisik dapat berupa komunikasi interpersonal dalam organisasi, dan berbagai lingkungan yang bisa berfungsi sebagai wadah seluruh karyawan membangun komunikasi sosial.
- b. Lingkungan sosial yang abstrak, karena berada pada posisi tidak tampak sebagai lingkungan sosial, tetapi lebih sebagai wadah yang bersifat tidak rill karena menggunakan berbagai saluran media seperti radio, HT, intercom, dan berbagai media lain yang sifatnya abstrak

3) Lingkungan Virtual

Lingkungan virtual adalah lingkungan yang bersifat abstrak karena keberadaan di dalam jaringan internet. Lingkungan virtual pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Lingkungan informative, yaitu lingkungan virtual yang berisi berbagai informasi sosial, seperti *web*, *google*, dan mesin pencari elektronik lainnya.
- b. Lingkungan virtual yang berupa media sosial seperti *WhatsApp Group*, *Line Group*, *Facebook Groub*, *Instagram (IG)*, dan berbagai sarana media sosial lainnya yang mampu membentuk lingkungan sosial perusahaan.

c. Manfaat Lingkungan Kerja

Manfaat lingkungan kerja menurut Widyahastuty, (2018) adalah sebagai berikut:

- 1) Menciptakan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan bergairah untuk bekerja yang berdampak pada meningkatnya tingkat eisien kerja.
- 2) Membantu penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu yang efektif dan efisien karena dalam lingkungan kerja adanya kerja sama antara pekerja.
- 3) Mengembangkan karir pekerja karena adanya partisipasi semua pihak untuk menciptakan kondisi kerja yang sehat dan baik.

Manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi, (Arifuddin, 2022:82).

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja menurut Sudja & Gama, (2020:74) antara lain sebagai berikut:

- 1) Penerangan/Cahaya di Tempat Kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan kerja dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak

menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, menyebabkan pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

2) Temperatur di Tempat Kerja

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Menurut hasil penelitian, untuk berbagai tingkat temperatur akan memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap karyawan karena kemampuan beradaptasi setiap karyawan berbeda, tergantung di daerah bagaimana karyawan dapat hidup.

3) Kelembaban di Tempat Kerja

Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya.

4) Kebisingan di Tempat Kerja

Kebisingan yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi. Menurut penelitian kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian, karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas meningkat.

5) Bau-bauan di Tempat Kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman.

6) Tata Warna di Tempat Kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya, karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain.

7) Dekorasi di Tempat Kerja

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

8) Musik di Tempat Kerja

Musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk di kumandangkan ditempat kerja.

9) Keamanan di Tempat Kerja

Untuk menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satpam.

e. Indikator Lingkungan Kerja

Ada beberapa indikator lingkungan kerja menurut Suwondo & Susanto, (2015) yaitu:

1) Suhu udara di tempat kerja

Tubuh manusia selalu berusaha mempertahankan keadaan normal dengan sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi diluar tubuh. Produktivitas manusia mencapai tingkat yang paling tinggi pada temperatur 24°C-27°C. Artinya suhu udara atau temperatur di tempat kerja terlalu dingin akan menurunkan gairah kerja dan temperatur yang terlalu panas dapat menyebabkan kelelahan dan cenderung banyak melakukan kesalahan dalam bekerja.

2) Tata ruang di tempat kerja

Tata ruang kerja yang baik adalah tata ruang kerja yang dapat mencegah timbulnya gangguan keamanan dan keselamatan kerja bagi semua karyawan yang bekerja didalamnya. Barang-barang yang diperlukan dalam ruang harus ditempatkan sedemikian rupa sehingga tidak menimbulkan gangguan terhadap para karyawan.

3) Sirkulasi di tempat kerja

Udara disekitar dikatakan kotor apabila keadaan oksigen di dalam udara tersebut berkurang. Hal ini diakibatkan oleh perputaran udara yang tidak normal. Sirkulasi udara di tempat kerja perlu diperhatikan, bila sirkulasi udara baik maka udara kotor yang ada dalam ruangan bisa diganti dengan udara yang bersih dari luar ruangan dan karyawan dapat bekerja secara optimal.

4) Tingkat pencahayaan di tempat kerja

Dalam hal penerangan disini hanya terbatas pada penerangan listrik tetapi juga penerangan matahari. Penerangan yang baik tentunya akan memudahkan para karyawan dalam melakukan aktivitas, untuk mendapatkan penerangan yang baik dalam ruangan perlu memperhatikan beberapa hal yaitu cahaya alami, kuat penerangan, kualitas cahaya, pemilihan dan peletakan lampu.

5) Hubungan antar karyawan di tempat kerja

Hubungan antar karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena dapat meningkatkan komunikasi seperti pikiran, perasaan serta lebih bisa bekerja sama dalam melakukan pekerjaan secara bersama-sama.

6) Hubungan karyawan dengan pemimpin perusahaan di tempat kerja

Pimpinan dengan karyawan ibaratkan seperti garis vertikal dimana pimpinan memiliki wewenang yang lebih tinggi dan memiliki kuasa untuk memerintah kepada karyawannya. Dalam sebuah perusahaan, karyawan juga dituntut untuk memiliki hubungan kemanusiaan yang baik dengan pimpinan untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis sehingga karyawan merasa nyaman, fokus dan mudah dalam melaksanakan pekerjaan.

2.1.6. Loyalitas Karyawan

a. Pengertian Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan menurut Haryani, (2016) merupakan kesediaan dan kesetiaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, dan pikiran untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta

tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus karyawan.

Loyalitas karyawan adalah salah satu bentuk kesetiaan karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Memiliki karyawan yang mempunyai jiwa loyalitas tinggi merupakan salah satu aset utama yang dicari perusahaan. Selain tidak terus-menerus mengeluarkan uang banyak untuk merekrut karyawan baru, karyawan jenis ini seringkali sangat produktif. Di sisi lain juga, loyalitas karyawan bisa dikatakan terbentuk ketika karyawan dapat bertahan lama di perusahaan. Sikap loyalitas karyawan ini dapat muncul pada diri karyawan internal maupun eksternal, (Yusriyah, 2023:43).

Berdasarkan dari pengertian diatas disimpulkan bahwa loyalitas karyawan adalah bentuk kesetiaan para karyawan atau karyawan bertahan lama pada perusahaan tempat mereka bekerja dan sebagai bentuk balas budi apa yang telah diberikan perusahaan kepada para tenaga kerjanya. Di sisi lain juga, loyalitas karyawan suatu hal yang baik bagi perusahaan dikarenakan mempunyai aset utama yaitu karyawan yang memiliki dedikasi tinggi, karyawan seperti itu biasanya sangat produktif serta perusahaan tidak lelah terus-menerus mencari karyawan baru.

b. Aspek-Aspek Loyalitas Karyawan

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Putri, (2023) yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain:

- 1) Taat pada peraturan. Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaatidilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik internal maupun eksternal.
- 2) Tanggung jawab pada perusahaan. Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.
- 3) Kemauan untuk bekerja sama. Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.
- 4) Rasa memiliki, adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.
- 5) Hubungan antar pribadi, karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi: hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.

- 6) Kesukaan terhadap pekerjaan, perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati.

c. Tujuan Loyalitas Karyawan

Adapun tujuan loyalitas karyawan menurut Prayitno, (2019) adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan sumbangan pikiran sebaik-baiknya pada perusahaan.
- 2) Sebagai media dalam menyalurkan bakat, minat dan kemampuan organisasi perusahaan.
- 3) Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu yang dapat bermanfaat bagi terwujudnya keinginan bersama dalam sebuah organisasi perusahaan.

Tujuan loyalitas karyawan pada suatu perusahaan ditunjukkan dengan komitmen karyawan didalam perusahaan, komitmen pada berorganisasi bisa terjadi karena ada faktor-faktor yaitu dari diri sendiri dan organisasi, (Malik, 2017).

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan menurut Purba, (2017) adalah umur, masa kerja dalam organisasi, pembayaran gaji, desain kerja, gaya kepemimpinan, karakteristik pekerjaan, perlakuan organisasi terhadap karyawan, promosi jabatan, kemampuan, pelatihan, dan pemberian insentif bagi karyawan yang berprestasi terbaik. Apabila salah satu faktor ini berubah, maka loyalitas karyawan terhadap organisasi akan berubah.

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan menurut Nisaa & Syarifuddin, (2019) yaitu:

- 1) Gaji
- 2) Bonus
- 3) Tunjang karir / tunjangan jabatan
- 4) Fasilitas
- 5) Pekerjaan yang menantang
- 6) Hubungan kerja yang harmonis
- 7) Jaminan kerja
- 8) Karisma pimpinan
- 9) Penghargaan kerja
- 10) Kepribadian karyawan

e. Indikator Loyalitas Karyawan

Menurut Haryani, (2016) terdapat 9 indikator loyalitas karyawan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Tetap bertahan dalam perusahaan

Tetap bertahan dalam perusahaan yaitu dimana seorang karyawan setia kepada perusahaan. Hal tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor seperti rasa senang atau tanggung jawab seorang karyawan terhadap pekerjaan mereka dan faktor lainnya.

2) Menjaga rahasia bisnis perusahaan

Menjaga rahasia perusahaan adalah seseorang atau sekelompok karyawan mengetahui hal-hal tentang perusahaan tetapi mereka tidak memberitahukan kepada rekan kerja lainnya atau kepada orang lain diluar perusahaan.

3) Mempromosikan perusahaan kepada pelanggan dan masyarakat umum

Mempromosikan perusahaan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh karyawan untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau jasa dengan tujuan menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasanya.

4) Menawarkan saran-saran untuk perbaikan

Karyawan melakukan komunikasi kepada rekan kerjanya atau kepada atasan untuk meminta masukan terhadap kinerjanya selama ini kepada perusahaan, hasil dari komunikasi digunakan sebagai bahan evaluasi.

5) Membeli dan menggunakan produk perusahaan

Karyawan tidak hanya bekerja pada perusahaan seperti memproduksi atau melayani para konsumennya tetapi seorang karyawan juga menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tempat mereka bekerja.

6) Mau bekerja lembur

Kerja lembur adalah aktivitas kerja yang dilakukan oleh karyawan diluar jam atau waktu operasional dari perusahaan.

7) Merawat properti perusahaan dan atau tidak memboroskannya

Dimana karyawan menjaga semua properti yang digunakan atau yang ada pada perusahaan dalam kondisi optimal baik fungsi maupun kenyamanannya melalui sejumlah tugas pemeliharaan.

8) Menaati peraturan perusahaan

Menaati peraturan perusahaan merupakan suatu kesadaran karyawan dalam menaati semua peraturan yang berlaku di perusahaan, termasuk norma-norma sosial didalamnya.

9) Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja

Dimana seorang atau sekelompok karyawan bersedia membantu dan bekerja sama sesama karyawan lainnya, jika rekan kerjanya mengalami kesulitan dalam melakukan pekerjaan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan peneliti sebagai referensi atau rujukan dalam melakukan sebuah penelitian serta diharapkan agar memberi pandangan atau wawasan yang luas mengenai variabel insentif, beban kerja, lingkungan kerja dan loyalitas karyawan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Tuti Hairani, (2017)	Analisis Pengaruh Insentif dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT Keong Nusantara Abadi Di Kabupaten Lampung Selatan	Variabel X: Insentif, dan lingkungan kerja. Variabel Y: Loyalitas karyawan.	Analisis kualitatif, analisis kuantitatif, uji regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.	Secara parsial insentif dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan..
2	Ziah Israyati, (2019)	Pengaruh Insentif, dan Lingkungan	Variabel X: Insentif, dan lingkungan	Uji asumsi klasik, uji regresi linier	Secara parsial isentif dan lingkungan

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Analisis Data	Hasil Penelitian
		Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Pada PT Bank Aceh Syariah	kerja. Variabel Y: Loyalitas kerja karyawan.	berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.	kerja berpengaruh terhadap loyalitas kerja karyawan di PT Bank Aceh Syariah.
3	Susilawati, (2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Beban Kerja, dan Insentif Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat	Variabel X: Kualitas pelayanan, beban kerja, dan insentif. Variabel Y: Loyalitas pegawai.	Analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinan.	Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai, sedangkan beban kerja dan insentif berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pegawai.
4	Lili Nur Aeni, (2021)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Insentif Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Kampung Marketer Purbalingga)	Variabel X: Lingkungan kerja dan insentif. Variabel Y: Loyalitas karyawan.	Uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis.	Secara parsial lingkungan kerja memberikan pengaruh terhadap loyalitas karyawan, sedangkan insentif tidak memberikan pengaruh terhadap loyalitas karyawan.
5	Junaidi Hasan, (2021)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada	Variabel X: Gaya kepemimpinan, beban kerja, dan lingkungan kerja. Variabel Y:	Uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji f, uji t dan	secara parsial beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan,

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Analisis Data	Hasil Penelitian
		PT. Perintis Perkasa Medan	Loyalitas karyawan.	koefisien determinasi.	lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.
6	Agus Solihin, (2021)	Model Hubungan Beban Kerja, Kompensasi, dan Pengembangan Karir Terhadap Loyalitas Karyawan PT. ABC	Variabel X: Beban kerja, kompensasi, dan Pengembangan karir. Variabel Y: Loyalitas Karyawan.	Uji regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi.	hasil uji parsial beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan PT. ABC.
7	Rizki Maulana Yulianto dan Apriyanti, (2022)	Pengaruh Beban Kerja dan Insentif Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Pada J&T Express Kota dan Kabupaten Madiun)	Variabel X: Beban kerja dan insentif. Variabel Y: Loyalitas karyawan.	Analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.	Secara parsial beban kerja berpengaruh positif dan bermakna bagi loyalitas karyawan, sedangkan insentif berpengaruh negatif dan bermakna bagi loyalitas karyawan.
8	Syndy Wulandari dan Robby Sandhi Dessyarti, (2022)	Pengaruh Beban Kerja dan Insentif Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada PT Forisa Nusapersada Cabang Madiun)	Variabel X: Beban kerja dan insentif. Variabel Y: Loyalitas karyawan.	Analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji f, koefisien determinasi.	Secara parsial beban kerja dan insentif berpengaruh terhadap loyalitas karyawan.
9	Ernita Fajar Febriyani, (2022)	Pengaruh Motivasi, Beban Kerja, Kompensasi, dan	Variabel X: Motivasi, beban kerja, kompensasi, dan	Analisi regresi linier berganda, uji t, uji f, dan	Secara parsial beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Analisis Data	Hasil Penelitian
		Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan	lingkungan kerja. Variabel Y: Loyalitas karyawan.	koefisien determinasi.	signifikan terhadap loyalitas karyawan.
10	Sheli Novriyanti, Dadang Kurnia, dan Epriyanti, (2023)	Pengaruh Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT Encar Daihatsu Baturaja	Variabel X: Lingkungan kerja dan beban kerja. Variabel Y: Loyalitas karyawan.	Analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi.	Secara parsial lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan.
11	Francisca Louisa, dan Gregorius Widiyanto, (2023)	Pengaruh Peningkatan Gaji, Insentif, dan Penghargaan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT. Senyum Pesona Timur	Variabel X: Peningkatan gaji, insentif, dan penghargaan. Variabel Y: Loyalitas karyawan.	Uji validitas, uji realibilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji r.	Secara parsial variable independen Insentif terbukti berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan PT. Senyum Pesona Timur.
12	Auladina Nurul Insani, dan Agus Frianto, (2023)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus PT. Bunga Jaya Jati Bintang Mojokerto)	Variabel X: Lingkungan kerja dan motivasi kerja. Variabel Y: Loyalitas karyawan.	Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi.	Secara parsial lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada PT. Bunga Jaya Jati Bintang Mojokerto.
13	Eka Suryaningsih, dan Syaiful Anwar, (2023)	Pengaruh Pengembangan Karir, Beban Kerja, dan Insentif Terhadap Loyalitas Pegawai (Bagian Umum dan Barang	Variabel X: Pengembangan karir, beban kerja, dan insentif. Variabel Y: Loyalitas pegawai.	Uji asumsi klasik, analisis kolerasi sederhana, analisis regresi linear berganda, analisis	Secara parsial beban kerja dan insentif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pegawai.

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Analisis Data	Hasil Penelitian
		Milik Negara, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, Kementerian Agama RI di Jakarta)		koefisien determinasi dan uji t.	
14	Akbar Aryadi Haryono, (2024)	Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, dan Insentif Terhadap Loyalitas Karyawan Di Gudang Delivery Centre J&T Cikarang Barat Kabupaten Bekasi Jawa Barat	Variabel X: Lingkungan kerja dan insentif. Variabel Y: Loyalitas karyawan.	Analisis regresi linier berganda, uji t. uji f, dan koefisien determinasi.	Secara parsial lingkungan kerja dan insentif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan.
15	Nadia Silva Ayu Pramudita, dan Lie Liana, (2024)	Pengaruh Kompensasi, dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan PT Suara Merdeka Press Semarang	Variabel X: Kompensasi, dan beban kerja. Variabel Y: Loyalitas karyawan.	Uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.	Secara parsial beban kerja pada PT Suara Merdeka Press Semarang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Sumber: Penelitian terdahulu tahun 2017-2024

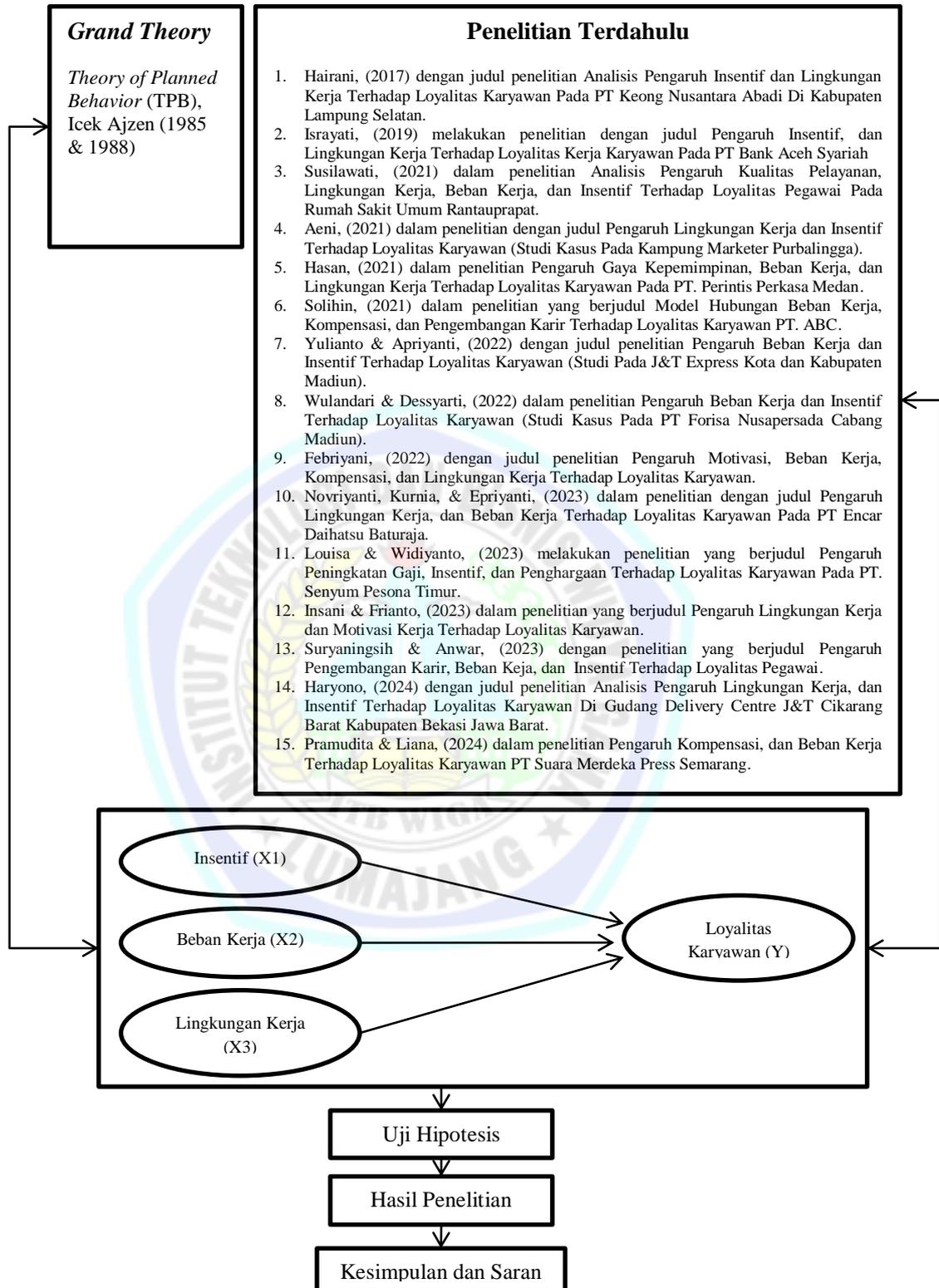
2.3. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian adalah adalah konsep pada penelitian yang saling berhubungan, dimana penggambaran variabel satu dengan lainnya bisa terkoneksi secara detail dan sistematis. Hal tersebut dilakukan agar penelitian bisa lebih mudah dipahami karena nantinya dalam laporan penelitian penyampaiannya bisa runtut. Kerangka penelitian harus dibuat terlebih dahulu sebelum membuat tahap-tahap penelitian, ini berfungsi agar persiapan dalam penelitian lebih matang, (Siregar, 2021:110). Kerangka penelitian dapat diartikan sebagai suatu alur dari sebuah akal yang menjembatani teori dengan variabel penelitian supaya menghasilkan hipotesis atau kesimpulan dari masalah yang telah diidentifikasi.

2.3.1. Kerangka Pemikiran

Menurut Unaradjan, (2019:92) kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Uraian dalam kerangka berpikir menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel penelitian.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kerangka berpikir merupakan suatu kerangka yang berisi tentang teori-teori atau suatu konsep yang menjadi dasar dalam penelitian, kerangka berpikir menjelaskan alur pemikiran penelitian biasanya disajikan dalam bentuk bagan. Ringkasan penelitian disajikan pada gambar di bawah ini:

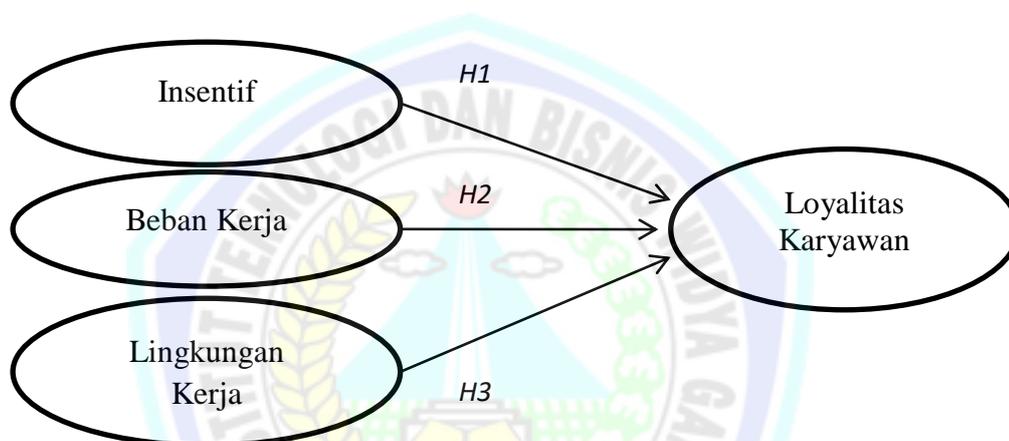


Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Teori dan penelitian terdahulu

2.3.2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual berisi tentang variabel yang diteliti dapat berisi pengaruh atau hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Peran kerangka konseptual adalah memudahkan pemahaman rumusan masalah, hipotesis, dan metode penelitian yang dikerjakan, (Sarmanu, 2017:36). Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.2. Kerangka Konseptual

Sumber: Diolah peneliti pada tahun 2024

Keterangan:

—————> = Garis pengaruh secara parsial

X1 = Variabel independen dalam penelitian ini insentif

X2 = Variabel independen dalam penelitian ini beban kerja

X3 = Variabel independen dalam penelitian ini lingkungan kerja

Y = Variabel dependen dalam penelitian ini loyalitas karyawan

2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu perkiraan jawaban yang paling memungkinkan walaupun masih perlu dibuktikan dengan penelitian. Menurut Paramita & Rizal, (2018:53) hipotesis merupakan hubungan logis antara dua atau lebih variabel berdasarkan teori yang masih harus diuji kembali kebenarannya. Hipotesis ditarik dari serangkaian fakta yang muncul sehubungan dengan masalah yang diteliti. Hipotesis sangat penting bagi suatu penelitian karena hipotesis ini maka penelitian diarahkan. Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

a. Pengaruh Insentif Terhadap Loyalitas Karyawan

Insentif adalah tambahan balas jasa diluar gaji pokok yang diberikan kepada karyawan. Pelaksanaan tambahan balas jasa didasarkan pada prestasi seorang karyawan, (Pratama *et al.*, 2015). Menurut Barusman & Amelia, (2021) insentif merupakan sarana penting untuk memotivasi karyawan dalam bekerja, dengan pemberian insentif yang sesuai maka membuat karyawan bekerja lebih giat lagi, dengan pemberian insentif yang tidak sesuai dan tidak tepat waktu akan membuat karyawan menjadi malas berkerja dan bekerja tidak sesuai target.

Teori tersebut didukung oleh beberapa hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh Hairani (2017), Israyati (2019), Susilawati (2021), Wulandari dan Dessyarti (2022), Louisa dan Widiyanto (2023), Suryaningsih dan Anwar, (2023), Haryono (2024), menyatakan bahwa loyalitas karyawan sangat dipengaruhi oleh pemberian insentif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kebijakan dalam pemberian insentif dapat mempengaruhi loyalitas seorang karyawan, karena dengan memberkan insentif yang sesuai membuat tingkat

loyalitas karyawan meningkat, jika insentif tidak sesuai membuat kinerja karyawan menurun dan berdampak kepada loyalitas seorang karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Sehingga dapat dirumuskan hipotesis pertama dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: Insentif berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Ninja Xpress Lumajang.

b. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan

Beban kerja yaitu suatu hal yang muncul disebabkan oleh jumlah kegiatan atau target produksi yang harus diselesaikan oleh karyawan secara sistematis dan terampil sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan (Kurniawan, (2021). Menurut Kurniawati, (2021:61) beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, Beban kerja dapat berupa beban fisik maupun mental dapat dipandang dari sudut obyektif dan subyektif.

Teori tersebut didukung oleh beberapa hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh Susilawati (2021), Yulianto dan Apriyanti (2022), Wulandari dan Dessyarti (2022), Febriyani (2022), Novriyanti, Kurnia, dan Epriyanti (2023), Suryaningsih dan Anwar (2023), Pramudita dan Liana (2024), menyatakan bahwa loyalitas karyawan sangat dipengaruhi oleh beban kerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi loyalitas seorang karyawan, karena jika tugas atau pekerjaan yang diberikan kepada karyawan semakin berat dan karyawan berada pada posisi kelelahan, karena datang lebih pagi dan pulang melebihi jam kerja sehingga kinerja karyawan kurang optimal dan bisa berdampak terhadap loyalitas para karyawan. Sehingga dapat dirumuskan hipotesis kedua dalam penelitian ini sebagai berikut:

H2: Beban kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Ninja Xpress Lumajang.

c. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan

Lingkungan kerja yang baik akan mendukung produktivitas diperusahaan, karena lingkungan kerja merupakan salah satu hal yang dapat memotivasi karyawan untuk bekerja sangat baik, (Rahmawati *et al.*, 2022). Menurut Mudhofar, (2019) lingkungan kerja adalah sebuah kondisi yang tercipta dalam sebuah perusahaan dan memiliki pengaruh pada seluruh pegawai dalam menjalankan aktivitas kerjanya.

Teori dan permasalahan tersebut didukung oleh beberapa hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh Hairani (2017), Israyati (2019), Susilawati (2021), Aeni (2021), Hasan (2021), Novriyanti, Kurnia, dan Epriyanti (2023), Haryono (2024) menyatakan bahwa loyalitas karyawan dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator lingkungan kerja dapat mempengaruhi loyalitas seorang karyawan, karena lingkungan kerja membawa efek yang penting bagi karyawan dalam menjalankan dan menyelesaikan semua tugas. Maka adanya kondisi lingkungan kerja kondusif, aman dan nyaman membuat kinerja dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan meningkat. Sehingga dapat dirumuskan hipotesis ketiga dalam penelitian ini sebagai berikut:

H3: Lingkungan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Ninja Xpress Lumajang.