



Analisis Beban Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT XYZ Indonesia di Kota Tangerang

Salvia Mahmuda Ghaly^{1*}, Rini Septiowati¹,

¹Universitas Pamulang

Alamat: Jl. Suryakencana No.1, Pamulang Bar., Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417, Indonesia

Penulis Korespondensi: mahmudaghalysalvia@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze workload in improving employee performance at PT XYZ Indonesia in Tangerang City. Two core informants and five key informants met the sample criteria. The method used was a qualitative descriptive phenomenological approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, documentation of company management, NVivo, triangulation, and SWOT analysis. The results of this study indicate that PT XYZ Indonesia's workload is managed flexibly through setting targets based on Key Performance Indicators (KPIs) tailored to the capabilities of each employee. The work environment, both physical and non-physical, significantly influences work effectiveness and comfort. Some employees experience fatigue, especially when the workload increases, but the company provides compensation such as workload adjustments and work from home. The main obstacles in achieving targets are mostly caused by external factors such as client demands, the amount of work piling up, and limited work equipment. All employees follow clear Standard Operating Procedures (SOPs), and evaluations are conducted periodically to ensure the quality and quantity of performance are maintained. This research is expected to serve as a reference for companies in managing workloads and increasing employee productivity in the digital age.*

Keywords: *Workload; Employee Performance; Key Performance Indicators (KPI); Work Environment; Performance Evaluation*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan PT XYZ Indonesia di Kota Tangerang. Informan yang sesuai kriteria dalam sampel berjumlah 2 orang informan inti dan 5 orang informan utama. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif pendekatan fenomenologi dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi terhadap manajemen perusahaan, NVivo, triangulasi, dan analisis SWOT. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja PT XYZ Indonesia dikelola secara fleksibel melalui penetapan target berbasis *Key Performance Indikator* (KPI) yang disesuaikan dengan kemampuan masing-masing karyawan. Lingkungan kerja, baik fisik maupun non-fisik, berpengaruh signifikan terhadap efektifitas dan kenyamanan bekerja. Sebagian karyawan mengalami kelelahan terutama saat beban kerja meningkat, namun perusahaan memberikan kompensasi seperti penyesuaian beban kerja dan *work from home*. Hambatan utama dalam mencapai target lebih banyak disebabkan oleh faktor eksternal seperti permintaan klien, jumlah pekerjaan yang menumpuk, dan keterbatasan alat kerja. Seluruh karyawan mengikuti Standar Operasi Prosedur (SOP) yang jelas, dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan kualitas dan kuantitas kinerja tetap terjaga. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan dalam mengelola beban kerja dan meningkatkan produktivitas karyawan di era digital.

Kata kunci: Beban Kerja; Kinerja Karyawan; Key Performance Indicator (KPI); Lingkungan Kerja; Evaluasi Kinerja

1. LATAR BELAKANG

Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi dan digitalisasi telah mengubah cara kerja perusahaan terutama dalam bidang jasa. Perusahaan dalam bidang jasa memerlukan tenaga kerja yang terampil, kreatif, dan mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi yang cukup pesat. Dengan teknologi yang terus berkembang, sumber daya di bidang jasa harus terus diperbarui dengan cara melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan yang sesuai. Dalam hal ini, perusahaan akan mencari sumber daya manusia yang mampu berkembang dan berkualitas sehingga dapat mendukung kinerja perusahaan untuk di masa depan.

Setiap perusahaan dalam proses kegiatannya pasti akan mengalami hambatan dan rintangan dalam mencapai tujuan. Salah satunya adalah upaya untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan. Beberapa perusahaan mengalami kegagalan dalam mencapai tujuannya karena permasalahan peningkatan sumber daya manusia. Kurangnya peningkatan sumber daya manusia biasanya dikarenakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan standar sehingga banyak sumber daya manusia yang terbebani. Hal tersebut membuat sumber daya manusia menurun akibat tuntutan pekerjaan.

Sumber daya manusia perlu di kelola dengan baik dan professional agar tercipta keseimbangan antara kebutuhan sumber daya manusia dengan tuntutan kemajuan bisnis perusahaan. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, maka kesesuaian beban kerja sangat penting untuk membentuk sumber daya manusia itu sendiri. Tanpa adanya kesesuaian beban kerja akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan dalam perusahaan untuk tujuan yang akan dicapai.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah menyangkut beban kerja yang diterapkan dapat menunjang kinerja karyawan agar lebih baik. Dalam kinerja yang ada di PT XYZ Indonesia bahwa setiap tahun adanya mengalami peningkatan kinerja seperti target dalam bentuk waktu atau jam, konten, dan jumlah klien. Berikut data hasil dari observasi di PT XYZ Indonesia:

Tabel 1. Data Kinerja Karyawan PT XYZ Indonesia.

DATA KINERJA PT XYZ INDONESIA				
Tahun	Divisi	Target	Satuan	Realisasi
2022	<i>Live Streaming</i>	72	Jam	72
	<i>Content Production</i>	540	Konten	540
	<i>Business Development</i>	15	Klien	2
2023	<i>Live Streaming</i>	18.720	Jam	27.360
	<i>Content Production</i>	8.640	Konten	11.520
	<i>Business Development</i>	24	Klien	13
2024	<i>Live Streaming</i>	21.600	Jam	28.800
	<i>Content Production</i>	36.000	Konten	36.000
	<i>Business Development</i>	60	Klien	120
	<i>Affiliate</i>	3.600	Affiliators	4.000

Sumber: Data Kinerja Karyawan PT XYZ Indonesia

Berdasarkan *prasurvey* terhadap beberapa karyawan terkait data kinerja karyawan PT XYZ Indonesia dapat disimpulkan bahwa dalam kuantitas kerjanya sangat baik karena setiap karyawan PT XYZ Indonesia selalu mencapai target. Kemudian, dalam tanggung jawab karyawan di PT XYZ kurang baik karena kurangnya inisiatif dalam bekerja. Beberapa karyawan PT XYZ selalu merasa bahwa pekerjaan yang mereka kerjakan sudah terlalu banyak

sehingga tidak bisa membantu karyawan lain takut pekerjaan sendiri tidak bisa dikerjakan kecuali keadaan *urgent* saja. Namun, dalam pelaksanaan tugas, terkadang masih perlu tambahan waktu dan orang karena terlalu banyak pekerjaan dan tuntutan atau permintaan dari klien.

Namun, seimbang dengan data kinerja karyawan tabel 1 yang diberikan bahwasanya memang target selalu meningkat sesuai kebutuhan pasar, maka dilakukan peningkatan target yang dimana di PT XYZ Indonesia menjamin kualitas yang baik, bila mana tidak baik akan melakukan evaluasi.

Dalam ruang lingkup perusahaan aspek yang perlu ditinjau yaitu beban kerja. Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja berpengaruh terhadap karyawan dalam meningkatkan kinerja dan merasakan kenyamanan dalam bekerja.

Untuk menangani adanya beban kerja yang lebih di PT XYZ Indonesia bahwa ketidakberhasilan dalam mencapai target merupakan dari faktor eksternal yaitu kondisi lapangan dan keterbatasan sumber daya sehingga karyawan di PT XYZ Indonesia merasa terbebani dengan adanya *double jobdesk*.

Berdasarkan *prasurvey* yang dilakukan dengan wawancara beban kerja di PT XYZ Indonesia dapat disimpulkan bahwa dalam penggunaan waktu kerja sudah optimal karena setiap karyawan fokus terhadap target yang banyak sehingga mereka memiliki cara untuk *time management* dalam pekerjaannya dan memiliki strategi untuk meminimalisir waktu yang terbuang seperti membuat jadwal yang terstruktur dan menentukan prioritas pekerjaan. Namun, kondisi pekerjaan masih kurang mendukung sepenuhnya, seperti kondisi lapangan, kerusakan laptop dan masih ada *affiliate* yang masih *nge-chatin*. Namun, beberapa karyawan masih dibatas normal. Kemudian, dalam standar pekerjaan ini masih belum sesuai dengan sumber daya yang ada yaitu masih kurangnya SDM sehingga beberapa karyawan harus beradaptasi dengan tuntutan yang meningkat seperti, kualitas kerja dan beban tambahan akibat permintaan yang terus berkembang.

2. KAJIAN TEORITIS

Beban Kerja (X)

Menurut Kasmir dalam (Budiasa, 2021; 30) menyatakan bahwa beban kerja adalah perbandingan antara total waktu baku untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan terhadap total waktu standar.

Menurut Harini *et al* dalam (Budiasa, 2021; 30) menyatakan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki.

Kinerja Karyawan (Y)

Menurut Suryani *et al.* (2020; 2), kinerja karyawan (prestasi kerja) didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang mencapai target adalah penekanan yang diberikan dalam definisi ini. Capaiannya harus disesuaikan dengan target atas beban tanggung jawab yang dipikulnya.

Menurut Busro dalam (Sukamdani & Anggaraini, 2023; 46), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam mencapai visi misi dan tujuan organisasi dengan kemampuan menyelesaikan masalah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak melanggar hukum.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi karena untuk menjelaskan hubungan keterkaitan beban kerja dengan kinerja karyawan di PT XYZ Indonesia. Observasi dilakukan dengan mengambil sample dari populasi, yaitu karyawan PT. XYZ Indonesia dengan datanya menggunakan serangkaian pertanyaan dan terjun langsung di lapangan.

Menurut Sugiyono (2019; 18) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada generalisasi”.

Teknik sampling yang dipakai adalah *purposive sampling* yang merupakan bagian dari non-probability sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, triangulasi, analisis swot, dan NVivo.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Beban Kerja Karyawan Pada PT XYZ Indonesia

Dalam mengolah data hasil wawancara menggunakan NVivo untuk memastikan dan menganalisis wawancara tersebut sehingga menemukan inti dari hasil wawancara tersebut.



Gambar 1. Word Cloud Hasil NVivo (Beban Kerja).

Berdasarkan hasil olah data dalam NVIVO menggunakan *word cloud*. dimana *word cloud* adalah metode *text mining* yang menampilkan grafis dari frekuensi kata yang lebih menonjolkan kata-kata yang lebih sering muncul dalam teks sumber. Semakin besar ukuran kata dalam visual, maka semakin umum kata tersebut dalam dokumen (Alamsyah dan Zuhri dalam Limbong & Hartomo, 2022: 349). Dengan itu, dapat disimpulkan adanya tekanan atau tuntutan kerja yang dirasakan oleh sebagian karyawan, terutama ketika menghadapi tenggat waktu, beban pekerjaan menumpuk, atau harus berkoordinasi dengan pihak lain seperti *KOL* dan *affiliate*. Hal ini sebanding dengan data lapangan yang menunjukkan bahwa beberapa karyawan memang merasa kelelahan, mengalami revisi pekerjaan, hingga terbebani oleh kondisi lingkungan fisik seperti ruangan yang panas atau bising. Kemudian, hal tersebut menunjukkan adanya fokus pada *output* kerja dan pengelolaan informasi, yang sejalan dengan adanya sistem KPI dan perhatian terhadap kepuasan klien sebagai indikator kualitas kerja.

Kinerja Karyawan Pada PT XYZ Indonesia

Hasil wawancara tentang kinerja diolah datanya menggunakan NVivo yang berbentuk *word cloud*. yang dimana *word cloud* ini berguna untuk memperkuat hasil analisis dalam wawancara.

perhitungan yang berbeda-beda, tergantung pada pemahaman terhadap standar masing-masing. Untuk menangani pekerjaan karyawan yang belum sesuai standar, *Manager Operational* dan *SPV PIC Live Streaming* selaku informan inti mencari masalahnya apa dan mengevaluasi jika masih bisa diperbaiki atau diberi sanksi.

Terkait dengan kinerja, hampir seluruh karyawan menghadapi kendala, keterbatas alat, tingginya beban kerja, dan kurangnya informasi dari klien. Namun, *Manager Operational* tetap menilai bahwa semua karyawan mampu menjaga kualitas dengan baik. Penilaian kualitas kerja dilakukan berdasarkan KPI dan tingkat kepuasan klien, meskipun ada sebagian karyawan yang merasa penilaian tersebut bersifat formalitas. Akan tetapi target yang diberikan tetap realistis dan mampu diselesaikan oleh seluruh karyawan. Saat menghadapi tantangan menjelang tenggat waktu, karyawan mampu menyusun prioritas agar pekerjaan selesai tepat waktu. Hambatan dalam mencapai target jumlah juga terjadi, saat menangani banyak klien atau order, namun hal tersebut tidak dianggap sebagai hambatan mutlak karena manajemen selalu berupaya memberikan dukungan dan solusi. Lalu, kesalahan kerja tidak sering terjadi, dan jika pun terjadi, hanya dialami oleh beberapa bagian tertentu dan langsung ditindaklanjuti melalui evaluasi. Karyawan umumnya merasa kurang dapat diandalkan sesama rekan kerja karena terlalu fokus pada pekerjaan sendiri. Dalam inisiatif, Sebagian karyawan merasa terbatas karena tugas sendiri. Namun, ada karyawan lain yang merasa selalu berinisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan demi keberlangsungan pekerjaan menjadi lebih baik. Berdiskusi dengan *Manager Operational* dan *SPV PIC Live Streaming* selaku informan inti adalah salah satu jalan untuk menyelesaikan masalah dengan cara mencari solusi bersama.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada uraian sebelumnya tentang wawancara di PT XYZ Indonesia yang berjudul “Analisis Beban Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT XYZ Indonesia Di Kota Tangerang”. Maka penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil wawancara pada para informan utama dan informan inti diketahui bahwa sistem kerja di PT XYZ Indonesia cukup fleksibel, dan target kerja disesuaikan dengan kemampuan karyawan lewat KPI. Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan hasil kerja. Beberapa karyawan merasa lelah, tapi diberi kompensasi seperti *WFH* dan penyesuaian beban kerja. Gangguan fisik seperti ruangan panas dan suara bising membuat karyawan sulit fokus. Secara umum, beban kerja sesuai dengan

waktu yang tersedia, walaupun ada yang merasa tugasnya terlalu banyak. Keterlambatan lebih sering disebabkan faktor eksternal seperti klien, tim brand, affiliate, dan jumlah tim yang terbatas. Semua karyawan mengikuti SOP, dan revisi serta evaluasi dilakukan sesuai standar.

2. Dari hasil wawancara para informan utama dan informan inti bahwa beban kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan dikelola secara fleksibel dan realistis melalui penyesuaian target berdasarkan kemampuan masing-masing karyawan. Meskipun terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan alat, kurangnya informasi pada klien, dan beban kerja yang tinggi. Tapi karyawan tetap mampu mempertahankan kualitas kerja dan menyelesaikan pekerjaan sesuai standar. Evaluasi dalam pekerjaan, terutama target kinerja seperti kepuasan klien dan pencapaian KPI cukup mendukung peningkatan kinerja. Hambatan dalam pekerjaan saat tenggat waktu mendekati dan kesalahan kerja bisa diatasi melalui evaluasi, dan strategi prioritas. Dengan pengelolaan beban kerja yang tepat, *Manager Operational* dan *SPV PIC Live Streaming* selaku informan inti mampu menciptakan sistem kerja yang mendukung efektivitas dan produktivitas secara berkelanjutan. Karyawan cenderung kurang bisa diandalkan sesama rekan kerja, meskipun rasa inisiatif yang bervariasi. Diskusi dengan atasan jadi solusi utama saat masalah muncul.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan, penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian ini. Saran-saran tersebut diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terkait, sebagai berikut:

1. Terkait beban kerja mengenai kondisi pekerjaan sangat mempengaruhi pekerjaan dalam mencapai target yang banyak dengan standar pekerjaan yang tinggi. Sebaiknya di PT XYZ Indonesia menyesuaikan target kerja dengan kapasitas karyawan, memberi dukungan teknis, dan mengevaluasi secara rutin.
2. Dalam pelaksanaan tugas di PT XYZ Indonesia masih kurang adanya perhatian dari para atasan karena tanggung jawab para karyawan dikerjakan sesuai dengan yang diperintahkan saja sehingga kurangnya inisiatif dengan rekan kerja lainnya. Sebaiknya atasan perlu meningkatkan perhatian dan komunikasi agar karyawan terdorong untuk lebih proaktif dan berinisiatif dalam bekerja sama, tidak hanya sekedar menjalankan perintah.

DAFTAR REFERENSI

- Budiasa, I Komang. (2021). *Beban Kerja Dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Kab. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Limbong, J. J. A., Sembiring, I., & Hartomo, K. D. (2022). Analisis Klasifikasi Sentimen Ulasan pada E-Commerce Shopee Berbasis Word Cloud dengan Metode Naive Bayes dan K-Nearest Neighbor. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 9(2), 347-356.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukamdani, Nugroho Budi Satrio., Anggraini, Widya Arti. (2023). *Kontribusi Kepemimpinan dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management (NEM).
- Suryani, Ni Kadek., Sugianingrat, Ida Ayu Putu Widani., Laksemini, Kadek Dewi Indah Sri. (2020). *Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Bali: NILACAKRA.