

**TINJAUAN TENTANG BEBAN KERJA UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT
TASPEN (PERSERO) CABANG MANADO**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Administrasi Bisnis (AMd.AB)
Pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis*

Oleh :

ANALIN MARADIA

NIM : 22051012



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI DEPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
TAHUN 2025**

Analin Maradia, 2025 “**Tinjauan tentang Beban Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado**”. Di bawah ini bimbingan Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM dan Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si

ABSTRAK

Pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana beban kerja memengaruhi kinerja karyawan, khususnya pada bagian layanan dan kepesertaan di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado. Permasalahan utama yang diangkat mencakup jumlah karyawan yang terbatas, ketimpangan dalam pembagian tugas, dan pengaturan jam kerja yang belum berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa hanya terdapat tujuh orang karyawan yang harus menangani beban kerja tinggi setiap hari, melayani rata-rata 40–50 peserta, bahkan bisa lebih dari 100 orang pada masa-masa sibuk. Kondisi ini menyebabkan beban kerja berlebih yang berdampak pada kelelahan fisik dan mental, penurunan produktivitas, serta menurunnya kualitas pelayanan publik. Selain itu, pembagian tugas yang tidak merata membuat sebagian karyawan harus menangani berbagai pekerjaan sekaligus tanpa adanya spesialisasi. Hal ini menimbulkan banyak tugas yang berlebihan dan berdampak pada akurasi serta efektivitas kerja. Sementara itu, pengaturan jam kerja yang tidak efisien menyebabkan banyak karyawan harus bekerja melebihi jam kerja resmi tanpa jeda istirahat yang cukup, meningkatkan risiko kelelahan dan menurunnya kinerja. Pengamatan ini menyimpulkan bahwa beban kerja yang tidak proporsional sangat memengaruhi kualitas kinerja karyawan. Untuk mengatasinya, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem kerja yang mencakup penambahan tenaga kerja, pembagian tugas yang adil, serta pengelolaan jam kerja yang efisien.

Kata kunci: Beban kerja, kinerja karyawan, pembagian tugas, jam kerja.

Analin Maradia, 2025 "*A Study of Workload to Improve Employee Performance at PT TASPEN (Persero) Manado Branch.*" Supervised by Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM and Dr. Jufrina Mandang, SE, M.Si

ABSTRACT

This observation aims to determine the extent to which workload affects employee performance, particularly in the services and membership division at PT TASPEN (Persero) Manado Branch. The main issues addressed include the limited number of employees, the imbalance in task distribution, and the inefficient work hour arrangements. Based on the results of field observations, it was found that only seven employees are responsible for handling a high daily workload, serving an average of 40–50 participants per day, and even more than 100 people during peak periods. This situation leads to excessive workloads that result in physical and mental fatigue, decreased productivity, and declining quality of public services. In addition, the unequal distribution of tasks requires some employees to handle multiple jobs simultaneously without any task specialization. This leads to excessive multitasking, affecting work accuracy and effectiveness. Meanwhile, inefficient work hour management causes many employees to work beyond official hours without sufficient breaks, increasing the risk of fatigue and declining performance. This observation concludes that a disproportionate workload significantly impacts employee performance. To address this issue, a comprehensive evaluation of the working system is needed, including the addition of personnel, fair task distribution, and efficient work hour management.

Keywords: *Workload, employee performance, task distribution, working hours.*

MOTTO

Amsal 3:5-6

“Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu.”

“Perjalanan panjang ini membuktikan bahwa tekad mampu menaklukkan segalanya”

Karya Tulis ini kupersembahkan untuk:

Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan dan pengharapan dalam setiap langkah hidupku.

Mama, Adik, Keluarga tercinta, yang selalu menjadi sumber doa, semangat, dan cinta tanpa syarat.

Papa, yang telah berpulang lebih dahulu, namun kasih sayang, nilai-nilai, dan semangat hidupnya terus menjadi cahaya dalam setiap langkahku.

Diriku sendiri terima kasih telah bertahan sejauh ini. Semoga karya ini menjadi pengingat bahwa aku mampu.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir oleh
Analin Maradia ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji
Manado, 18 Juli 2025

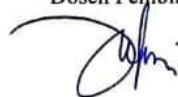
Disetujui,

Dosen Pembimbing 1



Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM
NIP. 196109111989032001

Dosen Pembimbing 2



Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si
NIP. 196701191993032002



Ketua Panitia

Juher P. T. Makinggung, SE, M.Si
NIP. 197307222002122001

v

v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**TINJAUAN TENTANG BEBAN KERJA UNTUK MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG MANADO**

Oleh :

Analin Maradia
NIM. 22 051 012

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (AMd. AB)

Pada tanggal, 23 Juli 2025

Ketua Penguji 1

Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM
NIP. 196109111989032001

Penguji 2

Iyam L. Dua, SE., M.Si
NIP. 196501161990112001

Penguji 3

Silvy Truly Sambuaga, SE., M.Si
NIP. 191609271988112001



Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dra. Roseina S. Maramis, SE, M.Si
NIP. 197709152002122001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 16-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Analin Maradia
 NIM : 22051012
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIII Administrasi Bisnis
 Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tentang Beban Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 23 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Analin Maradia
NIM. 22051012

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA

Nama Lengkap : Analin Maradia
NIM : 22051012
Tempat Tinggal Lahir : Taruan, 31 Januari 2003
Alamat : Taruan, Kec. Gemeh, Kab.
Kepulauan Talaud
Nama Ayah : Abia Hugu Maradia (Alm)
Nama Ibu : Pelma Ratunseet
Alamat Orang Tua : Taruan, Kec. Gemeh, Kab.
Kepulauan Talaud
Daerah Asal : Talaud
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tentang Beban Kerja
Untuk Meningkatkan Kinerja
Karyawan di PT TASPEN (Persero)
Cabang Manado.
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM
2. Dr. Jufrina Mandang, SE, M. Si
Dosen Penguji : 1. Dr. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM
2. Iyam L. Dua, SE., M.Si
3. Silvy Truly Sambuaga, SE., M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir :



Manado, 23 Juli 2025

Analin Maradia
NIM. 22051012

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa karena atas perkenanan dan tuntunan Tuhan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Tinjauan Tentang Beban Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado”.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III di Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari ada begitu banyak pihak yang membantu, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA Selaku Direktur Politeknik Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M. Si Selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvie R. Kalele, SE., M. Si Selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum.
4. Rudolf Esthephanus G. Mait, ST., MT Selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Juliet P. T. Makinggung, SE., M. Si Selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan kerja sama
6. Diana Roweina S. Maramis, SE, M,Si Selaku Ketua Jurusan Administrai Bisnis.
7. Afrimanuel Kolomdam, SE., M.Si Selaku Sekertasi Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Willem Gilbert Pomantow, SE., M. Si selaku Ketua Progaram Ketua Studi Administrasi Bisnis.
9. Juliet P. T. Makinggung, SE.,M.Si dan Vikky Supit, SE., M. Si Selaku Ketua dan sekertaris panitia TA/Tugas Akhir Jurusan Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis.
10. Theresia F.J Lumingkawas Sebagai Branch Manager PT TASPEN (Persero) Cabang Manado.

11. Karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Manado yang sudah membantu dan memberikan pengalaman.
12. Dra. Selve R. I. Mandang, MM sebagai Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir.
13. Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir.
14. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
15. Mama, Adik, dan Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa serta dukungan.
16. Papa tercinta yang telah berpulang terima kasih atas cinta dan segala pengor-mananmu.
17. Teman-teman angkatan 2022 khususnya kelas AB 1 dan semua pihak yang membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir yang tidak semua sempat penulis sebutkan.

Penulis menyadari masih banyak ketidak sempurnaan dalam penulisan Tugas Akhir ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang dapat membangun serta menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Manado, 23 Juli 2025

Penulis

Analin Maradia
NIM. 22051012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KEASLIAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
BIODATA	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan dan Manfaat.....	6
1.5.1 Tujuan	6
1.5.2 Manfaat	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Beban Kerja	7
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	8
2.1.3 Dampak Beban kerja.....	9
2.1.4 Pengukuran Beban Kerja	11
2.1.5 Pengertian kinerja	12
2.1.6 Faktor yang mempengaruhi Kinerja	12
2.1.7 Indikator Kinerja.....	13

2.1.8 Kinerja dalam bekerja.....	14
2.1.9 Motivasi Kerja	14
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	20
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	20
3.1.1 Sejarah Perusahaan	20
3.1.2 Logo Instansi.....	23
3.1.3 Visi dan Misi Instansi	25
3.1.4 Bidang Usaha.....	25
3.1.5 Sumber Daya Instansi	26
3.1.6 Struktur Organisasi Instansi.....	27
3.1.7 Uraian Kerja (<i>job Description</i>).....	27
3.2 Gambaran Permasalahan	30
3.3 Pembahasan	31
3.3.1. Penerapan jumlah karyawan memengaruhi kinerja karyawan.....	31
3.3.2 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab Kerja Terhadap Kinerja.....	33
Karyawan	33
3.3.3 Pengaturan Jam Kerja dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan	34
BAB IV PENUTUP	36
4.1 Kesimpulan.....	36
4.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Hal
2. 1	Hasil Penelitian Relavan.....	15
3. 1	Jumlah karyawan menurut bidang tugas	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Hal
3. 1	Logo PT TASPEN (Persero).....	23
3. 2	Gambar Struktur Perusahaan PT TASPEN (Persero).....	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia kerja moderen, efisiensi dan efektivitas kinerja karyawan menjadi tolok ukur utama bagi keberhasilan organisasi, baik sektor swasta maupun pemerintahan. Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kapasitas dan kemampuan karyawan dapat menimbulkan dampak negatif, seperti menurunnya produktivitas, meningkatnya tingkat stres, serta memburuknya kualitas layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, manajemen organisasi dituntut untuk mampu mengelola beban kerja secara optimal guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung pencapaian kinerja yang maksimal.

PT TASPEN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial dan dana pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), memiliki peranan penting dalam menjamin kesejahteraan para pegawai negeri. Sebagai perusahaan yang berbasis pelayanan publik, kualitas kinerja karyawan menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan pelayanan terhadap peserta. Di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, tuntutan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional terus meningkat seiring bertambahnya jumlah peserta dan kompleksitas pelayanan. Hal ini memunculkan tantangan tersendiri dalam hal manajemen beban kerja di lingkungan perusahaan.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa beban kerja karyawan, khususnya pada bagian layanan dan kepesertaan, mengalami peningkatan seiring dengan

banyaknya tugas administratif, pelayanan tatap muka, hingga pengelolaan data peserta. Karyawan dituntut untuk menyelesaikan berbagai tugas dalam waktu terbatas dengan standar pelayanan tinggi. Dalam kondisi tertentu, beban kerja tersebut tidak selalu dibarengi dengan penambahan sumber daya manusia atau pembagian kerja yang merata. Akibatnya, beberapa karyawan mengalami beban kerja berlebih, yang dapat memengaruhi kondisi fisik maupun psikologis mereka dan berujung pada penurunan kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi, jumlah karyawan di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, khususnya pada bagian layanan dan kepesertaan, masih tergolong terbatas. Saat ini, bagian layanan dan kepesertaan hanya memiliki 7 orang karyawan untuk menangani sekitar ribuan peserta setiap bulannya atau setiap harinya karyawan menangani sekitar 40 sampai 50 peserta untuk pendaftaran pesiunan. Kondisi ini menyebabkan pembagian tugas dan tanggung jawab menjadi tidak seimbang, dimana satu karyawan dapat menangani beberapa jenis pekerjaan sekaligus, seperti proses pendaftaran peserta baru, validasi dokumen, hingga pengelolaan klaim.

Selain itu, jam kerja karyawan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado mengikuti ketentuan jam kerja, yaitu mulai pukul 08.00 hingga 17.00 WITA pada hari Senin-Kamis dan pukul 07.30 hingga 16.30 WITA pada hari Jumat, dengan waktu istirahat pada pukul 12.00-13.00 WITA. Namun, sering kali karyawan harus menyelesaikan tugas hingga pukul 18.00 WITA pada hari kerja, terutama pada periode sibuk seperti awal bulan, hal ini menunjukkan bahwa pengaturan jam kerja di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado belum berjalan dengan baik. Karyawan

kerap tidak memiliki cukup waktu istirahat yang memadai karena harus tetap melayani peserta di luar jam kerja maupun saat jam istirahat berlangsung.

Permasalahan ini yang turut memengaruhi beban kerja adalah pengaturan jam kerja dan sistem rotasi tugas. Dalam beberapa kasus, jam kerja yang panjang tanpa jeda istirahat yang memadai dapat menurunkan semangat dan motivasi kerja. Di sisi lain, pembagian tugas dan tanggung jawab yang tidak proporsional menyebabkan ketidakseimbangan beban kerja antar karyawan, sehingga kinerja keseluruhan menjadi kurang optimal. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap sistem pengelolaan beban kerja agar kinerja karyawan tetap berada dalam kondisi prima.

Kinerja karyawan merupakan output langsung dari pengelolaan organisasi yang baik. Kinerja yang tinggi akan membawa manfaat ganda, baik bagi organisasi maupun pelanggan yang dilayani. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai beban kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan sangat penting dalam upaya peningkatan produktivitas dan pelayanan perusahaan. Dengan memahami sejauh mana beban kerja memengaruhi kinerja karyawan, manajemen dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memperbaiki sistem kerja, meningkatkan efisiensi, serta menciptakan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu.

Dalam konteks ini, penting untuk dilakukan sebuah pengamatan yang mengkaji secara rinci tentang bagaimana beban kerja memengaruhi kinerja karyawan di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado. Pengamatan ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada, tetapi juga untuk

memberikan rekomendasi yang aplikatif dalam rangka peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan. Fokus utama dalam pengamatan ini diarahkan pada aspek volume pekerjaan, pembagian tugas dan tanggung jawab, serta pengaturan jam kerja sebagai indikator utama beban kerja yang berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan.

Melalui tinjauan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai kondisi kerja yang dialami karyawan serta upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk menciptakan sistem kerja yang lebih efektif dan efisien. Pengamatan ini juga diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan internal yang lebih berpihak kepada kesejahteraan karyawan sekaligus menjamin mutu pelayanan publik yang menjadi inti dari operasional PT TASPEN (Persero). Dengan pengelolaan beban kerja yang tepat, bukan tidak mungkin kinerja karyawan dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian visi dan misi perusahaan secara menyeluruh.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis menarik judul **”Tinjauan tentang Beban Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado”**, khususnya pada bagian layanan dan kepesertaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil pengamatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Lapangan, terdapat sejumlah masalah yang diidentifikasi di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, terutama di bagian layanan dan kepesertaan, yaitu :

1. Jumlah karyawan yang terbatas tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang terus meningkat, menyebabkan beberapa karyawan harus menangani pekerjaan yang melebihi kapasitas normal.
2. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang tidak merata antarkaryawan, yang mengakibatkan ketidakseimbangan beban kerja dan munculnya rasa ketidakadilan dalam pelaksanaan tugas.
3. Pengaturan jam kerja yang kurang , termasuk waktu lembur yang sering dilakukan tanpa perencanaan, serta waktu istirahat yang tidak optimal, yang berdampak pada menurunnya stamina dan semangat kerja karyawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas penulis membatasi permasalahan di bagian layanan dan kepersertaan pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam pengamatan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan jumlah karyawan memengaruhi kinerja karyawan?
2. Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab kerja memengaruhi kinerja karyawan?
3. Sejauh mana pengaturan Jam kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Berdasarkan pada perumusan masalah maka tujuan penulis adalah :

1. Mengetahui bagaimana pengaruh jumlah karyawan terhadap beban kerja dan kinerja karyawan di bagian layanan dan kepesertaan.
2. Mengetahui sejauh mana pembagian tugas dan tanggung jawab memengaruhi kinerja karyawan.
3. Mengevaluasi efektivitas pengaturan jam kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.5.2 Manfaat

Adapun manfaat yang bisa diperoleh yaitu :

1. Bagi Penulis:

Sebagai alat untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah didapatkan selama kuliah serta memperluas wawasan dan pengalaman praktis di lingkungan kerja.

2. Bagi Instansi:

Sebagai kontribusi dalam pengelolaan sumber daya manusia sehingga distribusi pekerjaan dapat disesuaikan dengan baik untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

3. Bagi Pihak Lain:

Menambah informasi sebagai rujukan untuk mahasiswa atau pengamatan lain yang sama tentang beban kerja dan kinerja

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Beban Kerja

Pada dasarnya beban kerja merupakan suatu hal yang secara otomatis ada dan akan dimiliki oleh individu sebagai pemegang tanggung jawab dalam suatu pekerjaan. Beban yang diterima setiap pekerjaan akan berbeda antara satu dengan yang lainnya, yang dipengaruhi oleh jenis pekerjaan serta jabatan yang dipegang oleh individu tersebut.

Beberapa ahli dalam buku (Rino, 2020) mendefinisikan beban kerja sebagai berikut:

Menurut Nurnianto (2003) memaparkan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh pekerjaan dalam jangka waktu tertentu.

Selanjutnya Menurut Irwandy (2007) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja meliputi beban kerja fisik dan mental.

Lebih jauh Menurut Haryanto (2010) menyatakan bahwa beban kerja merupakan sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh individu maupun sekelompok individu, selama periode waktu tertentu dalam kegiatan moral.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam waktu tertentu, sesuai dengan tanggung jawabnya dalam pekerjaan. Beban kerja

bisa bersifat fisik maupun mental, dan jumlahnya berbeda-beda tergantung pada jenis pekerjaan dan posisi seseorang di tempat kerja.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Terdapat sejumlah elemen yang bisa mempengaruhi beban kerja yang dirasakan oleh pekerja, yang juga dikenal sebagai stressor. Beban kerja ditentukan oleh dua kategori faktor, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor internal

Faktor internal menunjukkan kepada elemen yang muncul dari dalam tubuh individu yang terbagi menjadi dua jenis, yaitu faktor somatis dan faktor psikis. Elemen yang muncul dari dalam tubuh itu sendiri sebagai respons terhadap beban kerja yang datang dari luar. Respons tubuh ini dikenalkan dengan istilah strain, yang dapat diukur dengan cara objektif maupun subjektif. Faktor internal mencakup aspek somatik (seperti jenis kelamin, usia, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) serta aspek psikis (seperti motivasi, persepsi, keyakinan, keinginan, dan kepuasan).

2. Faktor eksternal.

Faktor eksternal berasal dari lingkungan luar yang berkaitan dengan pekerjaan dan mencakup tiga aspek yang umumnya disebut stressor. Pertama, tugas bersifat fisik seperti pengaturan tempat kerja, peralatan dan fasilitas kerja, kondisi lingkungan kerja, serta sikap terhadap pekerjaan. Selain itu, ada juga tugas yang melibatkan aspek mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan dan tanggung jawab atas pekerjaan. Kedua, terdapat organisasi kerja yang mencakup durasi waktu kerja, waktu istirahat, jadwal kerja shift, kerja malam,

sistem upah, struktur organisasi, serta penugasan tugas dan wewenang. Yang ketiga, lingkungan kerja yang meliputi aspek fisik, kimia, biologis dan psikologis. (Maharani dan Budianto, 2019).

2.1.3 Dampak Beban kerja

Beban kerja yang berlebihan diungkap melalui penelitian yang diterbitkan dalam *Journal of Occupational and Environmental Medicine* yang menunjukkan adanya hubungan antara jumlah jam kerja per minggu dengan kemungkinan terjadinya serangan jantung. Individu yang bekerja selama 55 jam dalam seminggu memiliki kemungkinan 16 % lebih tinggi untuk mengalami risiko serangan jantung dibandingkan dengan mereka yang bekerja selama 45 jam dalam seminggu, menurut Kesehatan.kontan.co.id. penelitian tersebut mengungkapkan bahwa orang yang bekerja 65 jam dalam seminggu memiliki peluang untuk menghadapi serangan jantung yang mencapai 33%. Sebuah penelitian empiris yang dipublikasikan pada tahun 2014 dalam jurnal *Psychosomatic Medicine* mengindikasikan bahwa tingginya tekanan kerja berkontribusi terhadap risiko mencapai 45%. Merasa terbebani oleh pekerjaan yang berlebih juga dapat berakibat buruk terhadap kesehatan mental (Surijadi and Musa, 2020).

Terdapat ketidaksesuaian antara ekspektasi peran, waktu yang tersedia, dan sumber daya yang ada untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Beban kerja berhubungan dengan jumlah tugas yang perlu diselesaikan, waktu yang ada, serta sumber daya yang dapat digunakan. Jika ketiga aspek ini tidak seimbang, besar kemungkinan tugas tersebut tidak akan berhasil diselesaikan dengan baik. Ketidakseimbangan ini dapat memicu stres pada individu. Selain itu, beban kerja yang

berlebihan dapat memunculkan keinginan untuk berpindah tempat kerja, yaitu keinginan untuk meninggalkan perusahaan tempat individu berkarir (Foley and team, 2005).

Terlalu banyak pekerjaan dapat menyebabkan masalah kesehatan atau penyakit akibat dari aktivitas kerja. Selain itu, kekurangan beban kerja dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental serta reaksi emosional seperti nyeri kepala, gangguan pencernaan dan peningkatan emosi negatif. Di sisi lain, beban kerja yang minim akibat dari pengulangan tugas dan gerakan dapat mengarah pada rasa bosan. Seperti individu pekerja merasakan beban kerja dengan cara yang bervariasi, dipengaruhi oleh tingkat kemampuan, pengalaman dan pemahaman mereka. Dari informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang berlebihan tidak boleh dipandang sepele karena dampaknya yang dapat menjadi sangat serius, tidak hanya mempengaruhi kinerja pekerja, tetapi juga dapat berujung pada kematian

2.1.4 Pengukuran Beban Kerja

Penghitungan beban kerja dilakukan untuk mendapatkan data tentang seberapa efektif dan efisien kegiatan organisasi berdasarkan jumlah tugas yang perlu diselesaikan dalam periode satu tahun. Penghitungan beban kerja dapat dilakukan melalui berbagai metode.

Selanjutnya pengukuran beban kerja dikelompokkan secara umum menjadi 3 jenis sebagai berikut:

1. Pengukuran subjektif, yaitu pengukuran yang bergantung pada evaluasi dan laporan dari karyawan mengenai beban kerja yang mereka alami saat menyelesaikan tugas tertentu. Tipe pengukuran ini umumnya menggunakan skala penilaian.
2. Pengukuran kinerja, yang diperoleh melalui pengamatan atas perilaku atau aktivitas yang ditunjukkan oleh pekerja. Salah satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran kinerja dengan menggunakan waktu merupakan suatu metode untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja yang telah ditentukan serta dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu.
3. Pengukuran fisiologis, yaitu pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisiologis pekerja sewaktu menyelesaikan suatu tugas/pekerjaan tertentu. Pengukuran yang dilakukan biasanya pada refleks pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon-respon tubuh lainnya. (Cain, 2007).

2.1.5 Pengertian kinerja

Menurut Anwar (2007:9) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut : “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Selanjutnya menurut Veitzhal (2009 : 309) mengemukakan bahwa : “kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.”

Lebih jauh menurut Supriyono (2010:281) mengemukakan bahwa : “kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesanggupan serta waktu.”

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu berdasarkan tanggung jawab yang diberikan, dengan mempertimbangkan kualitas dan kuantitas hasil, serta dipengaruhi oleh kecakapan, pengalaman, kemampuan, dan perilaku nyata dalam pelaksanaan tugas.

2.1.6 Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain menurut Sutermeister (1999) terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, Pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik.

Menurut Payaman S Simanjuntak (2005), kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan dalam tiga kelompok yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi dan dukungan manajemen.

Sedangkan menurut Mahsun (2006) ada beberapa elemen pokok yaitu :

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi.
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.
4. Evaluasi kinerja/*feed back*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

2.1.7 Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Robbins dan Judge (2017) yaitu :

1. Kuantitas (Jumlah) Hal ini menjadi ukuran dari hasil produktivitas yang diberikan pekerja sesuai dengan kinerja yang dicapai dan diberikan pada organisasi atau perusahaan dan hal tersebut dapat diketahui dari prestasi kerja dan pencapaian akan target yang diberikan dan menjadi tanggung jawab pekerjaan dari organisasi atau perusahaan.
2. Kualitas (Mutu) Hal ini adalah ukuran baik atau tidaknya kinerja yang diberikan seseorang atau individu pekerja atau pegawai kepada sebuah organisasi atau perusahaan dan biasanya dapat diketahui dan terlihat melalui keterampilan yang dimiliki pegawai tersebut dan tingkat inisiatif yang dilakukan pekerja.
3. Ketetapan Waktu Hal ini berkaitan dengan kesesuaian terhadap waktu kerja yang dicapai pegawai sejak mulai hingga akhir pekerjaan dalam sebuah organisasi

atau perusahaan. Hal tersebut dapat dinilai dan diketahui melalui tingkat kehadiran yang dimiliki pekerja atau pegawai, ketaatan dari pekerja atau pegawai.

2.1.8 Kinerja dalam bekerja

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2002:68) :

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

2.1.9 Motivasi Kerja

Menurut Robert Heller (1998:6) yang menyatakan bahwa motivasi adalah harus diinjeksi dari luar, tetapi sekarang semakin dipahami bahwa setiap orang termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda.

Selanjutnya Menurut Jerald Greenberg dan Robert A. Baron (2003:190) berpendapat bahwa motivasi merupakan serangkaian proses yang membangkitkan (*arouse*), mengarahkan (*direct*), dan menjaga (*maintain*) perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan.

Sedangkan Robert Kreitner dan Angelo Kinicki (2001 :205) motivasi merupakan proses psikologi yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan atau *goal-directed behavior*.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2. 1

Hasil Penelitian Relevan

No	Nama	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Vania, Sally, Nabila., Wahyu, Syarvina. (2022)	Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan	Menunjukkan bahwa beban kerja tidak memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan nusantara iv dan memiliki Kategori yang terbilang sangat baik dalam mengatasi beban kerja yang ada pada lingkungan kerja.
2	Elita Rafini., Rima Rahmayanti. (2025)	Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan, dan stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan. Selain itu beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi, hasil pengujian hipotesis

- mempunyai pengaruh positif baik secara parsial maupun simultan.
- 3 Imran., Heru Sulisty. (2024) Peran Penilaian Kinerja Dan Beban Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Sdm Motivasi Sebagai Variabel Intervening Di Polres Cirebon Kota. menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja SDM, sementara penilaian kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SDM. Motivasi sebagai variabel intervening mampu memperkuat hubungan antara beban kerja dan kinerja SDM. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penilaian kinerja yang objektif dan pemberian beban kerja yang seimbang dapat meningkatkan motivasi, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja SDM di Polres Cirebon Kota.
 - 4 Ahmad, Y., Tewel, B., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. FIF Group Manado. Menunjukan bahwa secara simultan stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Grup Manado, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh

- positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 5 Melani, P, R., Pengaruh Beban Kerja menunjukkan bahwa terdapat Putri, R., & Terhadap Kinerja Karyawan pengaruh beban kerja secara Wida, N, A, PT. Bandung Media Grafika mental dan lingkungan yang (2021) akhirnya cukup berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Wartawan PT. Bandung Media Grafika akan memiliki beban kerja berlebih apabila mereka merasa mendapatkan desakan waktu dan tugas yang bertambah jumlahnya dari waktu yang sudah ditentukan.
- 6 Sri Rahayu, M., Pengaruh Lingkungan Kerja, menunjukkan secara simultan Adolfina., & Kompensasi dan Beban Kerja maupun parsial lingkungan Genita, L. terhadap Kinerja Karyawan kerja, kompensasi, dan (2016) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 7 Yana Dian Pengaruh Beban Kerja Hasil penelitian diharapkan (2019) terhadap Kinerja Karyawan dapat menjadi pertimbangan Di Housekeeping bagi manajer hotel dalam Departement pada Hotel menentukan beban kerja Bintan Lagoon Resort. karyawan, sehingga kinerja karyawan menjadi meningkat dan akan

- berpengaruh terhadap kepuasan tamu di hotel.
- 8 Arizal Hamizar. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Studi Kasus pada BPS Maluku. menunjukkan bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai berpengaruh secara signifikan dengan kinerja pegawai pada organisasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.
- 9 Lutfi, Noor Apriliani., Arga Sutrisna., Ai Kusmiati Asyiah. (2023) Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Dan Pertanahan Ciamis dapat diketahui bahwa beban kerja dan Lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Ciamis. Beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Ciamis. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai Dinas

- Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Ciamis.
- 10 Gresy, Leatemia., Ferdy Leuhery., Felix Chandra., (2023) Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Bendahara Pengeluaran pada Satker Jajaran Polda Maluku
- Menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa Beban Kerja berdampak positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Bendahara Pengeluaran SATKER Jajaran Polda Maluku, Lingkungan Kerja berdampak positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Bendahara Pengeluaran SATKER Jajaran Polda Maluku.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

PT TASPEN (Persero) telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjalanan Panjang sejarah abdi negara di Indonesia atas pearnan yang diberikan oleh Pemerintah Republik Indonesia dalam menyelenggarakan oleh Pemerintah Republik Indonesia dalam menyelenggarakan program asuransi sosial bagi Aparatur Sipil Negara. PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) atau disingkat PT TASPEN (PERSERO) menyelenggarakan program asuransi sosial bagi Pegawai Negaeri Sipil (PNS) yang terdiri dari Program Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun.

Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang diselenggarakan tanggal 25-26 Juli 1960 menghasilkan Keputusan Menteri Pertama RI No. 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960 yang di antara lain menetapkan perlunya pembentukan jaminan sosial sebagai bekal bagi Pegawai Negeri dan keluarganya di saat mengakhiri pengabdianya kepada Negara. Pada tanggal 17 April 1963, Pemerintah mendirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) memulai Peraturan Pemerintah Normal 15 Tahun 1963. Pembentukan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1963 tentang Pembelanjaan Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1963 tentang Tabungan dan Asuransi

Pegawai Negeri. Seiring dengan adanya peningkatan jumlah Pegawai Negeri Dan semakin luasnya cakupan layanan, pada tanggal 18 November Kep. 749/MK/IV/II/1970, PT TASPEN berstransformasi menjadi perusahaan umum. Kemudian peningkatan status dari Perusahaan Umum menjadi Perseroan dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 26 Tahun 1981 dan disahkan dengan Akta Notaris Imas Fatimah Nomor : 4 Tanggal 4 Januari 1982 dengan nama PT TASPEN (Persero).

Taspen ditunjuk sebagai penyelenggara pembayaran pensiun. Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan No. 822/KMK.03/1986 tanggal 22 September 1986 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 842.1-841 tanggal 13 Oktober 1986 dengan proyek awal di Bali, NTB, dan NTT, Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 702/KMK.03/1987 tanggal 31 Oktober 1987 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 842.1/402/PUOD tanggal 14 November 1987, pembayaran pensiun untuk wilayah Sumatera, Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 812/KMK.03/1988 tanggal 27 September 1988 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor; 842.1-755 pada tanggal 23 Agustus 1988, pembayaran pensiun untuk wilayah Jawa dan Madura, Pada 1 April 1990 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 79/KMK.03/1990 tanggal 22 Januari 1990 dan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor: 842-1-099 tanggal 12 Februari 1990, Pembayaran Pensiun PNS secara Nasional sudah dilakukan PT TASPEN (Persero).

Pernyataan langsung pada Bank Mandiri Taspen pos yang merupakan hasil *join venture* antara Taspen, Bank Mandiri, dan Pos Indonesia. Pada tanggal 16 September 2015, tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian bagi

Pegawai Aparatur Sipil Negara, Taspen diberikan amanat oleh pemerintah untuk mengelola Program Jaminan Kematian bagi ASN & Pejabat Negara. Pada tanggal 31 Desember 2018, terdapat 5 lembaga yang bekerjasama dalam menggunakan database perusahaan sebagai pusat informasi ASN, Lembaga-lembaga Yang bekerja sama dengan Taspen yaitu Badan Pertimbangan Tabungan Perusahaan Pegawai Negeri Sipil (BAPERTARUM), Kementerian Perhubungan (KEMENHUB), Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), Badan Kepegawaian Negara (BKN), dan Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Pendatanganana Nota Kesepahaman pun telah dilakukan dengan Mahkamah Agung Republik Indonesia tentang sinergi layanan berbasis elektronik bagi Aparatur Sipil Negara di lingkungan Mahkamah Agung, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian PANRB, Kementerian Perhubungan, dan Kementerian Sekretariat Negara.

Sistem pelayanan pembayaran pensiun berbasis teknologi informasi yang disebut Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun yang terdiri dari Otentikasi by phone, New e-Dapem, dan TASPEN Smartcard, Pengembangan Inovasi TASPEN PESONA (Tanggap Andal Selamatkan Pensiunan dengan Pelayanan Bebas Corona) untuk meningkatkan layanan kepada peserta dengan lebih cepat, tepat, aman dan mudah bagi ASN dan Pensiunan yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja, serta dapat berkomunikasi langsung dengan peserta tanpa harus keluar rumah sebagai langkah untuk menghindari penyebaran virus COVID-19 dengan mengganti interaksi tatap muka melalui digitalisasi, Implementasi dan optimalisasi TOOS sebagai one stop solution yang layanannya menjangkau seluruh wilayah

Indonesia secara daring, PT TASPEN (PERSERO) bekerjasama dengan PT Mitsubishi Estate Co., salah satu perusahaan pengembangan terbesar di dunia, dan PT Benhil Property untuk mengembangkan superblok Oasis Central Sudirman yang berkonsep onestop-service property di atas lahan milik TASPEN Group di Kawasan jalan Jendral Sudirman, Jakarta Pusat.

Tahun 2024 sekarang Taspen meluncurkan superapp Andal by Taspen, yang memudahkan peserta mengakses berbagai layanan Taspen secara praktik dan efisien. Salah satu keunggulan Andal by Taspen adalah proses autentikasi yang lebih mudah, dimana peserta hanya perlu melakukan swafoto (*selfie*) untuk autentikasi pencairan dana pensiun.

3.1.2 Logo Instansi

Berikut adalah Gambar Logo Perusahaan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado :



Gambar 3. 1

Logo PT TASPEN (Persero)
Sumber : PT TASPEN (Persero) 2025

Makna logo Taspen adalah :

1. Dua Daun

- Dua bentuk Daun melambangkan pertumbuhan dan kesenambungan.
- Daun berwarna biru menggambarkan kepercayaan, profesionalisme, dan tanggung jawab.
- Daun berwarna kuning melambangkan kesejahteraan, optimisme, dan semangat melayani.
- Simbol ini juga menunjukkan bahwa Taspen mendukung kehidupan yang lebih baik untuk para peserta (ASN dan Pejabat Negara) dengan program Jaminan sosialnya.

2. Tulisan “taspen”

- Ditulis dengan huruf kecil untuk mencerminkan sifat yang rendah hati, bersahabat, dan terbuka terhadap perubahan.
- *Font* yang tegas menunjukkan kekuatan, stabilitas, dan kehandalan sebagai perusahaan Penyelenggara jaminan sosial.

3. Warna

- Biru melambangkan kredibilitas, loyalitas dan keandalan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik
- Kuning melambangkan harapan, kemakmuran, dan masa depan yang cerah bagi para pesertanya.

3.1.3 Visi dan Misi Instansi

Visi : Menjadi Perusahaan Asuransi Sosial dan Dana Pensiun yang unggul, terpercaya, dan berkelanjutan demi mewujudkan kesejahteraan demi mewujudkan kesejahteraan Peserta untuk meningkatkan nilai ekonomi dan sosial Indonesia.

Misi : Memastikan terwujudnya layanan terbaik dan investasi yang andal serta kepemimpinan inovasi bisnis dan didukung oleh sumber daya manusia yang amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif.

3.1.4 Bidang Usaha

PT Taspen (Persero) Cabang Manado bergerak di bidang asuransi khususnya asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara. Perusahaan ini menyelenggarakan program-program.

Adapun macam-macam produk yang dikelola PT Taspen (Persero) Cabang Manado yaitu sebagai berikut :

a. Tabungan Hari Tua (THT)

Memberikan perlindungan finansial bagi ASN dan pejabat negara, dengan memberikan manfaat tabungan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan di masa depan.

b. Pensiun

Pensiun adalah penghasilan yang diterima oleh penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa pegawai Negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas Pemerintah. Penyelenggaraan program Pensiun dilakukan berdasarkan Undang-undang No. 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai. Sesuai dengan UU tersebut

sumber dana pembayaran pensiun berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

c. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Merupakan perlindungan atas resiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat.

d. Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian adalah perlindungan atas resiko kematian yang bukan akibat kecelakaan kerja, berupa santunan kematian.

3.1.5 Sumber Daya Instansi

Sumber daya yang ada dalam PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini :

Tabel 3. 1

Jumlah karyawan menurut bidang tugas

No	Jabatan	keterangan
1	Branch Manager	1 Orang
2	Manager	4 Orang
3	Sekretaris	1 Orang
4	Staff	10 Orang
5	Security	6 Orang
6	Teknisi	1 Orang
7	Driver	3 Orang
8	Cleaning Service	3 Orang
9	Petugas Taman	1 Orang
	Jumlah	30 Orang

Sumber PT TASPEN (Persero) Cabang Manado Tahun 2025

3.1.6 Struktur Organisasi Instansi

Berikut adalah Gambar Struktur Organisasi Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Manado



Gambar 3. 2

Gambar Struktur Perusahaan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado
Sumber dari PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado Tahun 2025

3.1.7 Uraian Kerja (*job Description*)

Berdasarkan struktur organisasi, berikut ini adalah deskripsi pekerjaan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado :

a. Tugas pokok :

- 1) Perencanaan dan pengawasan kegiatan perusahaan cabang Manado
- 2) Mengelola aktivitas operasional perusahaan cabang Manado
- 3) Mengarahkan dan memberikan binaan kepada bawahannya
- 4) Pengendalian kolektibilitas iuran atau premi perusahaan cabang Manado
- 5) Rekonsiliasi dan cetak saldo akun individu

b. Bidang layanan (*Service Sector Head*)

Tugas Pokok :

- 1) Mensahkan kebenaran pengajuan klaim, program PT TASPEN (Persero)
Cabang Manado
- 2) Menerima berkas dan syarat SPP klaim diloket (Informasi)
- 3) Penelitian dan penerimaan SPP klaim (CS)
- 4) Penanganan keluhan dari peserta
- 5) Memberikan informasi pada peserta atau ahli warisnya

c. Bidang kepersertaan (*Membership Sector Head*)

Tugas Pokok :

1. Bertanggung jawab untuk pelaksanaan aktivitas administrasi peserta dan pemasaran
2. Melakukan pemrosesan data dari pemerintah daerah
3. Membuat update data dari pensiunan
4. Mencetak kartu peserta TASPEN (KPT)
5. Melakukan evaluasi terhadap data peserta aktif dan pensiun

d. Bidang kas dan verifikasi laporan pensiun (*Cash and pension report verifikasi Sector Head*)

Tugas pokok :

- 1) Mengendalikan dan melaksanakan pengeluaran dan penerimaan (*Cash flow*)
- 2) Melaksanakan monitoring laporan Pertanggung Jawaban
- 3) Melakukan penyelesaian klaim, yaitu pembayaran SPP klaim

- 4) Pembuatan laporan pembayaran SPP klaim harian
- 5) Pembuatan LRPP (Laporan Realisasi Pembayaran Pensiunan) dan LSUP (Laporan Saldo Pensiunan)
- 6) Memberikan dana pensiunan perbulan, THR (Tunjangan Hari Raya) dan pensiun 13
- 7) Membuat voucher penerimaan dan pengeluaran kas

e. Bidang Administrasi keuangan (Finance Administrasi Sector Head)

Tugas Pokok :

1. Melakukan perekaman SPTB (Surat Tanda Bukti Diri)
2. Membuat neraca saldo dengan lampirannya
3. Merekam SSBP (Surat Setoran Bukti Pajak)
4. Menagih iuran JKM dan JKK di Instansi peserta
5. Melakukan pengarsipan dan perekaman dokumen di aplikasi ELO
6. Pembuatan voucher pengambilan IWP (iuran wajib pegawai)

f. Bidang Umum Sumber Daya Manusia HC & GA (SDM)

1. Menyelenggarakan kegiatan administrasi personal serta pemberian fasilitas untuk pegawai beserta keluarga
2. Menyusun daftar gaji
3. Menyediakan penilaian kerja pegawai
4. Mengelola asset kantor yang baru
5. Menyediakan daftar perjalanan dinas
6. Mengadministrasi kehadiran pegawai

3.2 Gambaran Permasalahan

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada bagian layanan dan kepesertaan di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado hanya didukung oleh 7 orang karyawan. Jumlah ini tidak sebanding dengan volume kerja yang harus mereka tangani setiap hari, yakni melayani 40–50 peserta, bahkan bisa lebih dari 100 orang pada masa-masa sibuk seperti awal bulan. Ketimpangan antara jumlah karyawan dan beban pekerjaan berisiko menyebabkan kelelahan, stres kerja, dan penurunan motivasi, yang akhirnya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kepada peserta.

Dengan keterbatasan tenaga kerja, satu karyawan kerap kali harus menangani berbagai jenis pekerjaan sekaligus, seperti melakukan proses pendaftaran peserta baru, memverifikasi dan memvalidasi dokumen, serta menangani proses klaim. Tidak adanya spesialisasi tugas menyebabkan beban kerja menumpuk pada individu tertentu dan berdampak pada ketidakefisienan serta berkurangnya ketelitian kerja. Hal ini tidak hanya memperlambat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan administrasi.

Meskipun jam kerja resmi telah ditetapkan mulai pukul 08.00–17.00 WITA (Senin–Kamis) dan 07.30–16.30 WITA (Jumat), kenyataannya banyak karyawan harus tetap bekerja hingga pukul 18.00 bahkan 19.00 WITA pada masa-masa padat. Selain itu, waktu istirahat yang seharusnya digunakan untuk pemulihan tenaga sering kali terganggu karena tetap melayani peserta. Situasi ini menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam manajemen waktu kerja, yang berdampak pada meningkatnya beban fisik dan psikologis karyawan.

Ketiga aspek utama tersebut jumlah karyawan yang tidak sebanding, pembagian tugas yang tidak merata, dan pengaturan jam kerja yang kurang berkontribusi besar terhadap tingginya beban kerja di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado. Beban kerja yang tidak dikelola dengan baik tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga memengaruhi kinerja tim secara keseluruhan. Pelayanan menjadi lambat, terjadi keterlambatan dalam pemrosesan data, dan tingkat kepuasan peserta pun menurun.

Situasi ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tidak sesuai kapasitas akan menurunkan produktivitas karyawan dan menghambat pencapaian target organisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi menyeluruh dan strategi pengelolaan beban kerja yang efektif agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai dengan porsi, kemampuan, dan waktu yang dimilikinya. Hanya dengan pendekatan manajemen beban kerja yang tepat, kinerja karyawan dapat ditingkatkan secara optimal dalam rangka mendukung kualitas pelayanan publik yang diharapkan oleh peserta TASPEN.

3.3 Pembahasan

3.3.1. Penerapan jumlah karyawan memengaruhi kinerja karyawan

Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang tersedia pada bagian layanan dan kepesertaan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang terus meningkat. Seiring bertambahnya peserta aktif dan pensiunan, beban administrasi, layanan informasi, pengarsipan, dan verifikasi dokumen juga ikut meningkat.

Jumlah karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan beban kerja yang harus ditanggung setiap individu dalam organisasi. Di PT TAS-PEN (Persero) Cabang Manado, jumlah karyawan pada bagian layanan dan kepesertaan yang terbatas, yaitu hanya 7 orang karyawan, tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang harus diselesaikan setiap harinya. Setiap karyawan harus melayani sekitar 40–50 peserta per hari, dan jumlah ini bisa meningkat drastis pada awal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi harus ditanggung oleh sedikit tenaga kerja.

Ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah tenaga kerja ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Karyawan menjadi lebih mudah kelelahan karena tidak memiliki waktu yang cukup untuk beristirahat atau menyelesaikan tugasnya dengan optimal. Hal ini berdampak pada menurunnya konsentrasi, meningkatnya kemungkinan kesalahan, serta berkurangnya ketelitian dalam melayani peserta, khususnya pada proses yang memerlukan verifikasi data atau dokumen penting.

Kurangnya jumlah karyawan juga menghambat efektivitas koordinasi tim. Karena setiap individu terlalu sibuk dengan tugasnya masing-masing, kolaborasi menjadi sulit dilakukan. Padahal, dalam sistem pelayanan publik seperti di PT TAS-PEN, sinergi antarbagian sangat dibutuhkan agar proses layanan berjalan lancar dan cepat. Situasi ini menunjukkan bahwa kekurangan jumlah karyawan bukan hanya masalah, tetapi juga berimplikasi terhadap kualitas layanan dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

3.3.2 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Tugas dan tanggung jawab merupakan unsur fundamental dalam pelaksanaan kerja setiap individu di dalam organisasi. Di PT Taspen (Persero) Cabang Manado, khususnya pada bagian layanan dan kepesertaan, pembagian tugas telah diatur secara struktural sesuai dengan posisi, dan bidang kerja. Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan, masih terdapat ketimpangan distribusi tugas antarkaryawan yang berdampak terhadap kinerja secara menyeluruh. Ketimpangan tersebut muncul karena adanya perbedaan kemampuan, pengalaman, serta persepsi atasan terhadap kapasitas individu. Beberapa karyawan mendapatkan beban tugas yang berat, sedangkan yang lainnya memiliki tanggung jawab yang lebih ringan. Hal ini menyebabkan munculnya rasa ketidakadilan dan menurunnya motivasi kerja bagi karyawan yang merasa terbebani secara tidak proporsional. Tugas-tugas utama yang diemban oleh karyawan bagian layanan dan kepesertaan meliputi pelayanan administrasi peserta, pengelolaan klaim, pembaruan data kepesertaan, verifikasi dokumen hingga pemberian informasi layanan kepada peserta aktif dan pensiunan. Setiap jenis tugas memiliki tingkat kesulitan dan intensitas kerja yang berbeda-beda, yang seharusnya diperhitungkan dalam proses pembagian tanggung jawab.

Ketika pembagian tanggung jawab tidak sesuai dengan jumlah karyawan, maka proses kerja akan menjadi tidak berjalan dengan baik. Karyawan yang kelebihan tugas akan cenderung bekerja dengan tergesa-gesa, yang meningkatkan risiko kesalahan dalam pekerjaan, seperti kesalahan entri data, kelalaian dalam

pengecekan dokumen, atau bahkan kekeliruan dalam pelayanan informasi kepada peserta.

Dalam observasi lapangan, ditemukan bahwa beberapa karyawan yang diberi tanggung jawab ganda tetap berusaha menyelesaikan tugasnya secara maksimal, namun karena keterbatasan waktu dan tenaga, hasil kerjanya tidak seoptimal yang diharapkan. Ini menunjukkan pentingnya penyesuaian beban kerja dengan kapasitas karyawan demi menjaga kualitas layanan.

Dengan demikian, tugas dan tanggung jawab kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan di bagian layanan dan kepesertaan. Penataan ulang sistem kerja, peningkatan komunikasi, serta pelibatan karyawan dalam perencanaan kerja menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan berorientasi pelayanan berkualitas.

3.3.3 Pengaturan Jam Kerja dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan

Jam kerja yang terstruktur dan efisien merupakan faktor penting yang mendukung produktivitas dan kesehatan kerja karyawan. Di PT TASPEN (Persero) Cabang Manado, jam kerja telah ditetapkan secara formal, yaitu pukul 08.00–17.00 WITA untuk hari Senin–Kamis dan 07.30–16.30 WITA untuk hari Jumat. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa karyawan sering kali harus bekerja hingga pukul 18.00 bahkan 19.00 WITA, terutama pada saat volume pekerjaan sedang tinggi.

Pengaturan jam kerja yang tidak efisien menciptakan beban psikologis tambahan bagi karyawan. Waktu kerja yang melebihi batas formal tanpa kompensasi atau waktu istirahat yang memadai akan menyebabkan penurunan

motivasi dan kepuasan kerja. Hal ini juga berdampak langsung terhadap produktivitas karena karyawan yang lelah tidak dapat bekerja secara optimal. Dalam jangka panjang, situasi ini juga berisiko terhadap kesehatan fisik dan mental karyawan.

Lebih jauh, waktu istirahat yang semestinya digunakan untuk pemulihan energi sering kali tidak dapat dinikmati oleh karyawan karena banyak peserta yang tetap datang pada jam istirahat. Karyawan merasa terpaksa melayani peserta tanpa jeda yang cukup, yang pada akhirnya menyebabkan kelelahan berlebih. Kelelahan ini dapat menurunkan kualitas layanan, memperlambat proses kerja, dan menyebabkan kesalahan yang sebenarnya bisa dihindari.

Ketidakefisienan ini memperlihatkan bahwa manajemen waktu dan sistem pelayanan masih membutuhkan perbaikan. Perlu adanya evaluasi menyeluruh terhadap sistem antrean, pengaturan jadwal layanan, dan mekanisme rotasi tugas. Salah satu solusi konkret adalah penerapan sistem shift kerja pada periode sibuk, atau menerapkan sistem pelayanan berbasis digital agar peserta dapat memilih waktu layanan secara daring.

Pengelolaan waktu kerja yang baik tidak hanya akan meningkatkan produktivitas karyawan, tetapi juga menciptakan kepuasan kerja dan loyalitas terhadap organisasi. Karyawan yang merasa diperhatikan waktu kerjanya akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik, menjaga reputasi perusahaan, dan mendukung pencapaian target institusi secara berkelanjutan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan, dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan, khususnya di bagian layanan dan kepesertaan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado. Beban kerja yang tidak dikelola dengan baik akan memberikan dampak negatif terhadap kualitas pelayanan dan produktivitas karyawan. Adapun kesimpulan dari pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Masalah yang ditemukan adalah jumlah karyawan yang terbatas. Dengan hanya tujuh karyawan yang harus melayani ribuan peserta setiap bulannya, beban kerja yang harus ditanggung setiap individu menjadi sangat besar. Kondisi ini menyebabkan tekanan kerja yang tinggi, kelelahan fisik dan mental, serta berisiko menurunkan kualitas pelayanan publik. Karyawan menjadi kewalahan dan tidak memiliki cukup waktu untuk memberikan pelayanan secara optimal, terlebih lagi ketika terjadi lonjakan peserta seperti di awal dan akhir bulan.
2. Masalah yang ditemukan adalah ketidakseimbangan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab. Setiap karyawan diharapkan mampu menyelesaikan berbagai jenis pekerjaan, mulai dari pendaftaran peserta baru, verifikasi dokumen, hingga pengelolaan klaim. Ketika karyawan harus mengerjakan tugas yang bersifat multitugas secara terus-menerus tanpa spesialisasi, hal ini berpotensi menurunkan

fokus, akurasi, dan produktivitas kerja. Selain itu, pembagian yang tidak merata dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pegawai dan memengaruhi hubungan kerja antarindividu.

3. menyangkut pengaturan jam kerja yang tidak efisien. Meskipun PT TASPEN (Persero) Cabang Manado memiliki ketentuan resmi mengenai jam kerja dan waktu istirahat, kenyataannya banyak karyawan yang harus bekerja di luar jam kerja resmi bahkan hingga pukul 18.00 atau 19.00 WITA. Hal ini terjadi terutama di periode sibuk dan saat adanya kebijakan baru dari kantor pusat. Karyawan juga sering harus melayani peserta selama waktu istirahat. Pengabaian waktu istirahat dan perpanjangan jam kerja tanpa sistem pengelolaan yang tepat menyebabkan kelelahan dan menurunkan kinerja pegawai dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja di bagian layanan dan kepesertaan PT TASPEN (Persero) Cabang Manado masih belum optimal. Beban kerja yang tinggi, jumlah pegawai yang terbatas, pembagian tugas yang tidak merata, serta pengaturan waktu kerja yang tidak efisien, menjadi faktor-faktor utama yang menyebabkan penurunan performa dan kualitas layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang tidak proporsional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penurunan kinerja karyawan. Untuk meningkatkan produktivitas, efektivitas pelayanan, dan menjaga kesejahteraan pegawai, manajemen PT TASPEN (Persero) Cabang Manado perlu melakukan evaluasi dan perbaikan menyeluruh terhadap sistem kerja yang berlaku.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen PT Taspen (Persero) Cabang Manado dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pengelolaan beban kerja yang lebih optimal:

1. Meninjau kembali kebutuhan tenaga kerja di bagian layanan dan kepesertaan, serta melakukan penambahan jumlah karyawan sesuai beban kerja riil yang dihadapi.
2. dalam hal pengelolaan tugas dan tanggung jawab, disarankan agar perusahaan segera menyusun ulang struktur kerja dan pembagian tugas antarkaryawan secara lebih sistematis dan berdasarkan kompetensi. Pembuatan deskripsi pekerjaan yang jelas, rinci, dan tidak tumpang tindih sangat penting untuk menghindari multitasking berlebihan yang dapat menyebabkan kelelahan dan menurunnya akurasi kerja. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan internal secara berkala, khususnya yang berkaitan dengan manajemen waktu, pelayanan publik, serta pengelolaan stres kerja agar karyawan mampu menangani beban kerja dengan lebih profesional dan efektif. Penerapan sistem penghargaan dan hukuman berbasis kinerja juga perlu dikembangkan sebagai bentuk apresiasi terhadap karyawan yang berkinerja tinggi sekaligus sebagai motivasi bagi karyawan lain untuk meningkatkan produktivitas.
3. pengaturan jam kerja harus ditinjau ulang dengan mempertimbangkan keseimbangan antara beban kerja dan waktu istirahat. Penerapan sistem shift atau pembagian jam kerja secara bergiliran bisa menjadi alternatif yang baik, terutama

untuk mengatasi lonjakan jumlah peserta pada jam-jam sibuk. Dengan manajemen waktu yang lebih baik, diharapkan tingkat kelelahan karyawan dapat ditekan dan kualitas pelayanan kepada peserta meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Y., Tewal, B., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Pt. Fif Group Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/23747>
- Arizal, Hamizar. (2021). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Studi Kasus pada BPS Maluku. *Jurnal of Islamic Economic and Bisnis (JIEB)*.
<https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/amal/article/download/1375/782>
- Daryanto, Bambang Suryanto, Drs. Ph.D. (2022). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Penerbit Gava Media Yogyakarta.
- Elita Rafini., Rima Rahmayanti. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*.
<https://ejournal.iaida.ac.id/index.php/istiqro/article/download/3050/1898/9162>
- Eric Hermawan, Dr., MT., MM. (2024). *Buku Monografik Beban Kerja*. Penerbit CV Eureka Media Aksara Banjar.
- Gresy, Leatemia.,Ferdy Leuhery., Felix Chandra., (2023). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Bendahara Pengeluaran pada Satker Jajaran Polda Maluku. *Jurnal Ilmiah Global Education*.
<https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/jige/article/download/1099/1428>
- Imran., Heru Sulistyو. (2024). Peran Penilaian Kinerja Dan Beban Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Sdm Motivasi Sebagai Variabel Intervening Di Polres Cirebon Kota. *Jurnal Studi Multidisipliner*.
<https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jsm/article/download/7202/8106/8613>
- Jufrina Mandulangi, Dr. SE.,MSi., and Team (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Penerbit Askara Sastra Media Jawa Timur.
- Lutfi, N, A., Arga, S., Ai Kusmiati, A., (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Dan Pertanahan Ciamis. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*.
<https://journal.arimbi.or.id/index.php/Manuhara/article/download/226/213/67>

Melani, P, R., Putri, R., & Wida, N, A. (2021). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bandung Media Grafika: *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis (JIKB)*.
<https://ojs.stmikdharmapalariau.ac.id/index.php/jikb/article/view/132/122>

Mahawati, E., and Team (2021). Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja. penerbit Yayasan Kita Menulis.

Sejarah Singkat PT. TASPEN (Persero)
<https://www.taspen.co.id/tentang-taspen/sejarah>

Sri Rahayu, M., Adolfina., & Genita, L. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. *Jurnal Falkutas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Samratulangi Manado*.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11558/11158>

Vania, Sally,Nabila., Wahyu, Syarvina. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan. *Jurnal Kewarganegaraan*.
<https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/download/3133/pdf/7669>

Wibowo (2007). Manajemen Kinerja. Penerbit PT RajaGrafindo Persada, Jakarta

Yana, Dian (2019). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di House-keeping Departement pada Hotel Bintang Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*.
<https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/download/704/667/>

