

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

Deskripsi konseptual adalah pemaparan mengenai konsep-konsep utama yang digunakan dalam suatu penelitian. Bagian ini diperlukan untuk memberikan dasar pemahaman terhadap variabel yang diteliti serta menjadi acuan dalam penyusunan kerangka teori dan kerangka pemikiran.

2.1.1 Kinerja Karyawan (Y)

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab sesuai dengan peran dan fungsinya di dalam organisasi. Nafisah et al. (2024) menjelaskan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi mereka sebagai karyawan. Sementara itu, Afandi & Bahri (2020), menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Kinerja juga dipahami sebagai perilaku nyata yang ditampilkan setiap individu sebagai bentuk prestasi kerja sesuai dengan peran yang diberikan oleh perusahaan. Selanjutnya, Asmini et al. (2025) menambahkan bahwa kinerja karyawan merujuk pada tingkat pencapaian individu dalam menjalankan tugas

dan tanggung jawab di lingkungan kerja. Umumnya diukur melalui indikator seperti produktivitas, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kedisiplinan, serta kemampuan beradaptasi. Adhistry et al. (2022) juga menegaskan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang telah dicapai oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan sesuai standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Kinerja yang baik tercermin dari kepatuhan karyawan terhadap peraturan dan prosedur perusahaan serta kemampuannya dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan manajemen. Keberhasilan kinerja dapat dilihat baik pada tingkat individu maupun tim melalui evaluasi terhadap perilaku dan hasil kerja karyawan. Kinerja karyawan memiliki peran penting terhadap keberhasilan organisasi karena produktivitas perusahaan sangat bergantung pada bagaimana karyawan menjalankan tugasnya. Semakin tinggi motivasi dan kompetensi karyawan, semakin baik pula mereka dapat menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah kesediaan dan kemampuan individu dalam melaksanakan kegiatan kerja dengan penuh tanggung jawab sesuai peran yang diberikan oleh perusahaan, sehingga mampu memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Lestary & Harmon (2017) kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, faktor dari dalam dan luar dirinya. Faktor dalam dirinya sendiri adalah pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dimiliki, motivasi kerja, kepribadian, sikap dan perilaku yang mempunyai pengaruh kinerjanya. Faktor

dari luar dirinya antara lain gaya kepemimpinan atasan, hubungan antara para karyawan, lingkungan kerja tempat karyawan bekerja.

Sedangkan Kasmir (2016: 183-189) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

2. Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3. Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya, jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

4. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.

5. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka

karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7. Gaya Kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

8. Budaya Organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

9. Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.

10. Lingkungan Kerja

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja.

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja.

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

13. Disiplin Kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

2.1.1.3 Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016), untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator mengenai kriteria kinerja yakni:

1. Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.

2. Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) dihasilkan oleh seseorang.

3. Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

4. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan.

5. Pengawasan

Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang dijalankan

6. Hubungan antar karyawan

Penilaian kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama atau kerukunan

antar karyawan dan antar pimpinan.

2.1.2 Beban Kerja

2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut Fauzi & Sudiana (2023), Beban kerja merupakan suatu tuntutan dalam pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan, beban kerja disini berarti suatu tanggung jawab yang harus terselesaikan agar dapat mencapai target dalam perusahaan. Dalam menentukan beban kerja, perusahaan harus pintar dalam membagi jobdesk atau pembagian kerja bagi para karyawannya sehingga tingkat beban kerja tidak terlalu berat dan berlebih.

Sedangkan Menurut Rajagukguk & Rani (2024), beban kerja merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan karena dapat signifikan memengaruhi produktivitas karyawan. Definisi beban kerja bervariasi menurut berbagai sumber, namun secara umum mengacu pada besaran pekerjaan yang harus ditanggung oleh suatu jabatan atau unit organisasi, yang dipengaruhi oleh volume kerja dan norma waktu, serta interaksi antara tuntutan perusahaan, lingkungan kerja, kemampuan, perilaku, dan persepsi dari pekerja.

Pendapat lain disampaikan oleh Adhistry et al. (2022), Beban kerja adalah sekumpulan aktivitas atau tugas yang wajib diselesaikan oleh suatu organisasi atau pemegang jabatan dalam periode waktu tertentu. Pengukuran beban kerja dilakukan secara sistematis dengan memanfaatkan Teknik analisis pekerjaan, analisis beban kerja atau pendekatan manajerial lainnya guna memperoleh informasi mengenai efisiensi dan efektivitas pekerjaan organisasi maupun individu yang memegang jabatan tersebut.

Sementara itu Farhan Maruf et al. (2025), Beban kerja merupakan rangkaian tugas atau pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh suatu entitas organisasi atau individu yang menjabat dalam suatu periode waktu tertentu. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat muncul ketika karyawan diberi terlalu banyak tugas untuk diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu rendah juga dapat menimbulkan stres kerja. Kondisi tugas yang terlalu sedikit dapat membuat karyawan merasa jenuh, tidak tertantang, dan pada akhirnya menurunkan motivasi serta semangat kerjanya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum beban kerja merupakan sekumpulan tuntutan, tugas, atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh karyawan, jabatan atau inti organisasi dalam kurun waktu tertentu sebagai bentuk tanggung jawab untuk mencapai target perusahaan. Beban kerja dipengaruhi oleh volume pekerjaan, norma waktu, pembagian jobdesk, serta interaksi antara tuntutan perusahaan, lingkungan kerja, dan kemampuan maupun persepsi karyawan. Beban kerja menjadi faktor penting karena berpengaruh langsung terhadap efisiensi, efektivitas, dan produktivitas karyawan.

Oleh karena itu, Perusahaan perlu mengelola dan mengukur beban kerja secara sistematis melalui berbagai teknik analisis kerja. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menimbulkan kelelahan dan stres, sedangkan Beban kerja yang terlalu rendah dapat menyebabkan kebosanan, kurangnya tantangan, dan penurunan motivasi kerja. Dengan demikian, beban kerja ideal adalah beban yang seimbang, tidak berlebihan dan tidak terlalu ringan, sehingga karyawan tetap produktif dan termotivasi.

2.1.2.2 Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja menurut (Budiasa, 2021):

1. Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

2. Kondisi pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu tentang kondisi pekerjaannya.

3. Penggunaan waktu kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan langsung dengan proses produksi.

4. Standar Pekerjaan

Kesan pada individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Deska putri & Islamuddin (2022), Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Marsela & Hartiningtyas (2022), lingkungan kerja adalah tempat kerja karyawan yang dilengkapi fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan. Sehingga aktivitas karyawan dapat berjalan secara optimal. Meskipun lingkungan kerja tidak terlihat langsung dalam proses produksi, namun lingkungan kerja tersebut memberikan pengaruh secara

langsung terhadap karyawan yang menjalankan proses produksi. Sedangkan menurut Angela (2021), lingkungan kerja adalah alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Lingkungan kerja memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kinerja karyawan. Jika lingkungan kerja baik, hal tersebut akan memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan, dan sebaliknya apabila lingkungan kerja kurang baik maka pengaruhnya terhadap kinerja juga cenderung negatif. Menurut Azhari et al. (2022), lingkungan kerja yang memadai dapat meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan lingkungan yang kurang memadai bagi karyawan dapat menurunkan kinerja karyawan.

2.1.3.2 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut (Fachrezi & Khair, 2020) indikator-indikator lingkungan kerja:

1. Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan Perusahaan untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Kebisingan

Kebisingan merupakan Tingkat suara atau gangguan di lingkungan kerja yang dapat memengaruhi kenyamanan dan konsentrasi karyawan saat bekerja.

3. Sirkulasi udara

Sirkulasi udara merupakan kondisi pertukaran udara di lingkungan kerja yang memengaruhi kenyamanan dan Kesehatan karyawan dalam bekerja.

4. Hubungan kerja

Hubungan kerja merupakan interaksi dan komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan rekan kerja maupun atasan dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis.

2.1.4 Pengaruh Antar Variabel

2.1.4.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja karyawan

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Ketika karyawan menerima beban kerja yang terlalu tinggi, hal tersebut dapat menurunkan kualitas kerja karena keterbatasan waktu dan tenaga dalam menyelesaikan tugas. Sebaliknya, beban kerja yang seimbang dapat membantu karyawan bekerja lebih efektif dan produktif.

Menurut Armeinanto & Lestari (2025) beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang menunjukkan bahwa perubahan tingkat beban kerja dapat memengaruhi hasil kerja karyawan tergantung pada pengelolaannya. Sejalan dengan itu, Irawati & Carrollina (2017) menyatakan bahwa beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dapat menurunkan efektivitas kerja sehingga berdampak pada hasil kerja yang kurang optimal.

Selain itu, Kurnia & Sitorus (2022) menjelaskan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun mental yang pada akhirnya menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan, sehingga pengelolaannya sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kinerja.

2.1.4.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Lingkungan Kerja

Menurut Adhisty et al. (2022) beban kerja dan lingkungan kerja memiliki hubungan timbal balik dalam memengaruhi kondisi kerja karyawan. Beban kerja yang berlebihan cenderung menurunkan kualitas lingkungan kerja psikologis karena karyawan merasa terbebani secara mental dan emosional. Sebaliknya, lingkungan kerja yang baik dapat membantu karyawan dalam mengelola beban kerja dan menekan stres kerja.

Kirana et al. (2023) menyatakan bahwa beban kerja adalah kondisi ketika karyawan dihadapkan pada sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Kondisi ini dapat memengaruhi suasana kerja secara keseluruhan. Sementara itu, Azhari et al. (2022) menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi di sekitar tempat kerja yang menciptakan kenyamanan bagi karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang baik tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga hubungan sosial di tempat kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi kondisi lingkungan kerja, khususnya dalam aspek kenyamanan dan hubungan kerja.

2.1.4.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan dimediasi Lingkungan Kerja

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang kerap memicu perubahan kinerja karyawan, khususnya Ketika tuntutan pekerjaan melampaui kemampuan individu. Penelitian yang dilakukan oleh Fauziah & Irawan (2024) menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja apabila

tidak diimbangi dengan pengaturan tugas yang efektif, karena karyawan cenderung mengalami tekanan dan kelelahan yang berdampak pada hasil kerja. Temuan ini sejalan dengan studi literatur oleh Adelia dinda et al. (2024), yang menyebutkan bahwa beban kerja berlebih (work overload) memengaruhi ketepatan waktu, ketelitian, serta produktivitas karyawan.

Selain beban kerja, lingkungan kerja juga berperan penting dalam memengaruhi kondisi psikologis maupun fisik karyawan selama menjalankan pekerjaannya. Rachman (2021) mengemukakan bahwa lingkungan kerja yang nyaman, baik dari aspek fisik (pencahayaan, suhu, kebersihan) maupun sosial (dukungan atasan, hubungan rekan kerja) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena menciptakan perasaan aman dan motivasi yang tinggi. Ihza (2024) Beban kerja yang tinggi dapat lebih mudah diterima apabila ditunjang oleh lingkungan kerja yang positif. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang baik justru dapat memperburuk dampak negatif beban kerja yang berat dan mempercepat menurunnya komitmen pegawai.

Dalam konteks hubungan mediasi, lingkungan kerja menjembatani pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Beban kerja yang tinggi dapat memperburuk pandangan karyawan terhadap lingkungan kerjanya, misalnya meningkatkan ketegangan suasana kerja, mengurangi kenyamanan, dan menurunkan dukungan sosial antar rekan kerja. Artinya, lingkungan kerja tidak hanya bertindak sebagai faktor eksternal, tetapi juga sebagai mediator yang menentukan seberapa kuat pengaruh beban kerja terhadap kinerja.

Penelitian Gede Raditya & Gede Supartha (2023), memberikan dukungan

empiris bahwa peningkatan beban kerja pada karyawan akan diikuti oleh peningkatan stres kerja yang mereka rasakan, dan tingginya stres kerja tersebut berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Dengan demikian, stres kerja berperan sebagai variabel yang memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Mekanisme ini menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja, baik secara fisik maupun sosial, yang kurang mendukung dapat memperbesar dampak stres yang ditimbulkan oleh tingginya beban kerja.

Penelitian lain oleh Pimpong (2023), menunjukkan bahwa faktor lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas, dan komitmen karyawan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara lingkungan kerja dan produktivitas. Temuan ini dapat diartikan bahwa lingkungan kerja yang positif tidak hanya mampu meningkatkan komitmen, tetapi juga mengurangi dampak negatif beban kerja terhadap kinerja.

Meskipun penelitian sebelumnya banyak menggunakan motivasi dan stres kerja sebagai variabel mediasi, penelitian ini menempatkan lingkungan kerja sebagai variabel mediasi untuk melihat mekanisme pengaruh beban kerja terhadap kinerja dalam konteks operasional logistik, khususnya pada karyawan JNE Kota Bengkulu.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja berperan sebagai variabel mediasi yang penting dalam hubungan antara beban kerja dan kinerja. Jika lingkungan kerja kondusif, beban kerja yang tinggi tidak selalu berdampak pada penurunan kinerja karena adanya dukungan sosial, fasilitas yang memadai, dan kenyamanan fisik yang dapat membantu

meredam tekanan pekerjaan. Sebaliknya, Ketika lingkungan kerja tidak baik, beban kerja yang tinggi justru akan memperparah stres dan menurunkan kinerja secara signifikan. Oleh sebab itu, Perusahaan perlu memberikan perhatian tidak hanya pada pengelolaan beban kerja, tetapi juga pada peningkatan kualitas lingkungan kerja agar kinerja karyawan dapat mencapai tingkat yang optimal.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Peneliti menggunakan penelitian sebelumnya sebagai bahan dan materi rujukan untuk penelitian ini, beberapa penelitian tersebut telah dirangkum oleh peneliti dan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1
Hasil penelitian sebelumnya

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Jurnal	Hasil Penelitian
1.	Zhenjing et al. (2022)	Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model	Lingkungan kerja yang positif meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja juga Meningkatkan komitmen dan loyalitas, yang pada akhirnya memperkuat performa kerja.
2.	Zaedani & Nurmayanti (2025)	The Effect of Workload and Organisational Culture on Performance with work Motivation as a mediating Variable in Employees of Bank BSI KCP Mataram Pejanggik	Hasil penelitian menunjukkan Bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun Berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. Motivasi juga terbukti mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja.

3.	Spagnoli et al. (2020)	Workload, Workaholism, and Job Performance: Uncovering Their Complex Relationship	Hasil penelitian menunjukkan bahwa workload tidak berpengaruh signifikan terhadap workaholism dan workaholism tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sehingga workaholism tidak memediasi hubungan workload dan kinerja. Namun, perfectionistic concerns terbukti memoderasi hubungan workload dan workaholism, sedangkan work Engagement memoderasi hubungan workaholism kinerja dengan cara melemahkan pengaruh negative workaholism terhadap kinerja. Temuan ini menegaskan bahwa hubungan antara beban kerja, kecanduan kerja, dan kinerja bersifat kompleks dan bergantung pada karakteristik individu serta tingkat keterikatan kinerja karyawan.
4.	Kaban & Jacksen (2024)	The Mediating role of Stress Between Workload, Work Environment, and Performance of Factory Workers	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, serta stres kerja memediasi hubungan tersebut. Penelitian ini relevan dengan penelitian penulis karena sama-sama mengkaji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, serta melibatkan variabel mediasi untuk memperkuat model hubungan antar variabel. Perbedaanannya adalah penelitian penulis menggunakan lingkungan kerja sebagai variabel mediasi.

5.	Mailisa Safitri (2025)	Impact of Workload and Work Environment on Employee Performance: A Study at PT. Samira Makmur Sejahtera	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Beban kerja meningkatkan stres kerja, sementara lingkungan kerja menurunkan stres kerja. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja dan hanya memediasi hubungan antara lingkungan kerja dan kinerja, namun tidak memediasi hubungan antara beban kerja dan Kinerja.
6.	Widayanto et al. (2022)	Urgensi Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja untuk Peningkatan Kinerja Karyawan	Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja (parsial). Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja parsial. Budaya organisasi & lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja 49,1 %, kinerja karyawan dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sisanya oleh faktor lain.
7.	Suhana (2025)	Workload and Work Environment on Performance: Mediating Role of Work Motivation	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja maupun motivasi kerja. sebaliknya, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi dan kinerja pegawai. Selain itu, motivasi kerja terbukti mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja, namun tidak mampu memediasi hubungan antara beban kerja dan kinerja.

8.	Syahrizal et al. (2023)	Pengaruh shift Kerja, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Matahari Departement Store Tbl Kota Bengkulu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti semakin tinggi beban kerja maka kinerja cenderung menurun. Sementara itu lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga semakin baik kondisi lingkungan kerja maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Secara simultan, beban kerja dan lingkungan kerja juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
9.	Ayunda et al. (2025)	Influence of Workload and Work Environment on Employee Performance with Work Motivation as a Mediating Variable at PT MAK	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Lingkungan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan beban kerja tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja. Namun demikian, motivasi kerja terbukti mampu memediasi pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peran motivasi sebagai variabel intervening dalam meningkatkan kinerja karyawan.
10.	Hamsal & Lestari Ganarsih (2023)	Effect Of Workload On Performance And Work Environment As Mediating Variables In Healthcare Workers Of UPTD Puskesmas Batang Gansal, Indragiri Hulu Regency	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan. Namun, beban kerja berpengaruh signifikan terhadap lingkungan kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu,

			hasil uji mediasi membuktikan bahwa lingkungan kerja mampu memediasi hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan.
--	--	--	--

Pada pekerjaan operasional logistik, beban kerja sering meningkat pada periode tertentu ketika volume paket melonjak dan target penyelesaian harus tetap dipenuhi. Pada tingkat tertentu, beban kerja dapat memacu produktivitas karyawan. Namun, ketika kapasitas pekerjaan berlebihan (overload), karyawan rentan mengalami kelelahan fisik dan mental akibat tingginya tuntutan pekerjaan dalam waktu terbatas. Kondisi tersebut dapat menurunkan fokus, meningkatkan resiko kesalahan kerja, dan pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa hubungan antara beban kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan menunjukkan hasil yang beragam dan belum konsisten. Beberapa Penelitian menyatakan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara penelitian lainnya menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan atau dimediasi oleh variabel lain seperti motivasi dan stres kerja. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) terkait mekanisme bagaimana beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji peran lingkungan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan, khususnya pada konteks operasional jasa logistik JNE Kota Bengkulu. Berdasarkan celah penelitian tersebut, selanjutnya

disusun kerangka konseptual sebagai dasar untuk menggambarkan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lingkungan kerja sebagai variabel mediasi, yang pada akhirnya berdampak pada perubahan kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



Keterangan:

H1: Beban kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan

H2: Beban kerja berpengaruh terhadap Lingkungan kerja

H3: Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan

H4: Beban kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan dimediasi Lingkungan kerja (Pengaruh tidak langsung)

—————→ : Pengaruh langsung

-----→ : Pengaruh tidak langsung (melalui variabel mediasi)

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional menjelaskan secara rinci bagaimana setiap variabel dalam penelitian diukur. Mencakup pengertian, indikator, alat ukur, dan skala yang digunakan. Definisi operasional juga berfungsi untuk mengarahkan proses pengukuran terhadap variabel-variabel yang diteliti serta menjadi dasar dalam penyusunan instrument penelitian.

Tabel 2.2

Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur
1.	Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan adalah hasil kerja individu dalam melaksanakan tugas sesuai standar yang telah ditetapkan organisasi.	1. Kualitas (mutu) 2. Kuantitas (jumlah) 3. Waktu (jangka waktu) 4. Penekanan biaya 5. Pengawasan 6. hubungan antar karyawan Kasmir (2016)	Skala Likert
2.	Beban Kerja (X)	Beban kerja dapat diartikan sebagai kewajiban atau tanggung jawab pekerjaan yang dibebankan kepada	1. Target yang harus dicapai 2. Kondisi Pekerjaan 3. Penggunaan waktu kerja 4. Standar	Skala Likert

		seseorang sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.	pekerjaan. Budiasa (2021)	
3.	Lingkungan Kerja (Z)	Lingkungan kerja adalah persepsi karyawan JNE Kota Bengkulu terhadap kondisi lingkungan kerja baik fisik maupun hubungan kerja yang memengaruhi kenyamanan, serta kelancaran pelaksanaan tugas.	1. Fasilitas 2. Kebisingan 3. Sirkulasi udara 4. Hubungan kerja (Fachrezi & Khair, 2020)	Skala Likert

2.5 Hipotesis

Dalam aktivitas logistik, beban kerja karyawan dipengaruhi oleh fluktuasi volume kiriman, target waktu proses, dan tuntutan ketelitian. Beban kerja tingkat moderat dapat meningkatkan intensitas kerja dan produktivitas, tetapi beban kerja yang berlebihan (overload) berpotensi menguras sumber daya fisik. Overload pada proses sortir, input data, dan distribusi dapat menurunkan konsentrasi serta meningkatkan kemungkinan kesalahan kerja. Oleh karena itu, pada konteks penelitian ini beban kerja diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sugiyono (2013) mengatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena

jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta- fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Diduga beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan JNE Kota Bengkulu.

H2: Diduga beban kerja berpengaruh signifikan terhadap lingkungan kerja karyawan JNE Kota Bengkulu.

H3: Diduga lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan JNE Kota Bengkulu.

H4: Diduga beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dimediasi lingkungan kerja

