

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai aset penting dalam memajukan perusahaannya. Sehingga dalam sehari-hari manusia pasti menggunakan fisik dan pikirannya, besar tenaga fisik dan pikiran yang digunakan tergantung dari pekerjaan yang dilakukan karena setiap karyawan mempunyai tugas dan beban kerja yang berbeda (Rahman & Pratama, 2022). Ada beberapa fenomena umum yang terjadi dan berkaitan dengan kinerja karyawan menurut Soerdarsa et al. (2014) antara lain yang pertama yaitu semakin banyaknya perusahaan di Indonesia mengakibatkan perusahaan harus menjaga karyawan yang profesional dan aktif agar tidak berpindah perusahaan, kedua yaitu masih ada perusahaan yang belum memperhatikan audit sumber daya manusia, seharusnya sumber daya manusia merupakan aset yang perlu dikembangkan dan merupakan faktor penting bagi perusahaan, dan ketiga yaitu penempatan dan pemberian kerja yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan karyawan berdampak pada produktivitas kinerja karyawan. Beban kerja yang diterapkan menuntut karyawan untuk mencapai potensi maksimalnya. Dengan memberikan beban kerja yang efektif, perusahaan dapat memahami seberapa besar beban kerja maksimal yang dapat diberikan dan dampak terhadap kinerja perusahaan (Tinambunan et al., 2022). Maka dari itu, hubungan antara kinerja karyawan dan beban kerja karena organisasi sudah terlebih dahulu memeriksa beban kerja dan menugaskan karyawan pada posisi yang sesuai. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja para karyawan, agar mereka puas dengan pekerjaannya dan dapat mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien (Putra, 2024).

Menurut Dewi & Hidayat (2019) beban kerja memiliki tiga jenis yaitu pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja terlalu rendah (*under capacity*). Ketiga, beban kerja terlalu tinggi (*over capacity*). Beban kerja yang ditanggung tubuh manusia harus disesuaikan dan diimbangi dengan kemampuan fisik dan mental pekerja. Analisis beban kerja perlu dilakukan untuk mengukur beban kerja yang dialami oleh karyawan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Beban kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan efisiensi operasional perusahaan. Apabila terjadi perbedaan antara tingkat kapasitas dan kemampuan

yang diharapkan, maka seorang pekerja memiliki kendala dalam mencapai hasil kerja yang diharapkan (Mahawati et al., 2021). Dampak dari beban kerja tinggi yaitu menurunnya kinerja seseorang, sehingga mereka merasa tidak nyaman dan tertekan dalam melaksanakan tugasnya, yang mengakibatkan hal itu berdampak negatif untuk perusahaannya (Rahman & Pratama, 2022). Tetapi beban kerja yang terlalu rendah menyebabkan kerugian dan perusahaan harus mengalokasikan upah pekerja lebih banyak pada tingkat produktivitas yang sama (Kurniawan, 2020). Seperti misalnya sebagai *contact center* yang bertugas memberikan layanan bagi *customer* harus memberikan layanan yang baik dan jelas sesuai dengan permasalahan yang dialami oleh *customer*. Oleh karena itu, jika mendapatkan beban kerja yang tinggi seringkali bagian *contact center* tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai dan memuaskan seperti yang *customer* inginkan. Maka dari itu, masalah tidak akan terselesaikan serta antrian layanan akan semakin menumpuk sehingga menyebabkan tidak tercapainya target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut Mahawati et al. (2021), beban kerja merupakan jumlah pekerjaan yang telah diberikan kepada para pekerja yang menjadi tanggung jawabnya berupa fisik dan mental. Setiap pekerja memiliki kemampuan dalam mengatasi tantangan pekerjaannya sendiri, baik secara fisik, mental, maupun sosial. Sedangkan menurut Lestari et al. (2023), beban kerja yaitu kemampuan fisik dalam menerima pekerjaan. Maka dapat disimpulkan juga bahwa beban kerja adalah rangkaian pekerjaan yang beban kerjanya ditanggung setiap pekerja sesuai dengan kemampuan dan bagiannya masing-masing.

Penelitian yang dilakukan oleh Musa & Surijadi (2020) dan Saputra et al. (2023) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang berbeda juga ditemukan oleh Adam et al. (2020) yaitu bahwa berdasarkan hasil pengujian hipotesisnya ditemukan beban kerja tidak berpengaruh pada kinerja karyawan. Namun Assa (2022), menemukan hasil yang berbeda melalui penelitiannya yaitu bahwa beban kerja dapat berpengaruh pada karyawan, sehingga karyawan yang mempunyai beban kerja tinggi dapat mengalami *burnout syndrome*. Penelitian lain dari Santoso & Rijanti (2022)

menyatakan hal yang sama bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin besar tingkat beban kerja, maka semakin menurunnya tingkat kinerja karyawan.

Dari penelitian terdahulu banyak hasil yang berbeda-beda. Maka dari itu, peneliti akan mengkaji ulang penelitian tentang beban kerja yang diterima oleh karyawan Iconnet di bidang layanan internet sebagai objek penelitian yang berada di Semarang. Tujuannya yaitu untuk mengetahui dan menganalisis persepsi karyawan tentang beban kerja yang mereka terima apakah berdampak pada suatu hal, dan dikarenakan setiap karyawan mempunyai persepsi dan penerimaan masing-masing terhadap beban kerja yang mereka alami pada karyawan *contact center* di Iconnet Semarang.

Iconnet merupakan produk layanan internet *broadband full fiber optic* yang disediakan oleh PT Indonesia Comnets Plus (ICON+). PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) merupakan anak perusahaan PT PLN (Persero) yang telah bergerak dalam bidang penyediaan jaringan, layanan dan konten telekomunikasi, penyediaan perangkat lunak, perangkat keras atau layanan teknologi informasi, pengelolaan dan pengoperasian sistem komputer, dan juga jasa profesional di bidang sumber daya manusia, keuangan, akuntansi, layanan pelanggan, kegiatan teknologi informasi, telekomunikasi, dan teknologi informasi untuk meningkatkan operasional bisnis di bidang ketenagalistrikan. Dalam Iconnet terdapat layanan *contact center* yang bertugas memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat umum. Bagian ini memiliki peran penting dalam menyediakan akses informasi yang mudah dan cepat kepada pelanggan. Karyawan yang bekerja di *contact center* dapat dikatakan memiliki beban kerja yang tinggi karena mereka harus bekerja dengan sabar, berkomunikasi dengan baik ketika berhadapan dengan pelanggan.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada Iconnet, beban kerja yang ditanggung oleh karyawan bagian *contact center* masih belum optimal karena target yang dicapai belum mencapai 70%, sehingga membuat target yang belum tercapai dari segi kualitas dan segi kuantitas. Jika tidak tercapai target, maka banyak karyawan yang mempunyai waktu luang. Menurut salah satu karyawan Iconnet, beban kerja yang diterima berat karena target yang diberikan tinggi serta waktu

pelayanan *customer* yang cukup memakan waktu lama sehingga dalam mengejar target yang sudah dikalkulasikan dalam satu hari sering tidak dapat terpenuhi sebab waktu pelayanan yang cukup lama, sedangkan masih banyak antrian laporan gangguan atau *queuing*. Tidak hanya itu, antrian akan bertambah lagi jika ada gangguan jaringan internet yang mengakibatkan *user* atau pelanggan melakukan komplain, para karyawan pun dalam melayani *user* atau pelanggan juga diharuskan mengetahui permasalahan yang dialami *user* atau pelanggan serta memberikan solusi dan informasi yang tepat sesuai dengan kendala yang dialami oleh *user* atau pelanggan. Sedangkan menurut karyawan Iconnet yang lain menyatakan bahwa beban kerja ringan apabila target dari *marketing* tidak terpenuhi, maka akan sedikit juga laporan yang masuk kepada *customer service* sehingga komplain yang diterima akan lebih sedikit jadi waktu pelayanan akan lebih cepat dan dapat mengejar target harian yang telah diberikan, serta kestabilan jaringan internet yang baik akan menghasilkan nilai plus jadi lebih banyak laporan pendaftaran baru yang pelayanannya lebih mudah dan lebih cepat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka persoalan penelitian dapat disusun sebagai berikut, (1) Bagaimana persepsi karyawan terhadap beban kerja yang diberikan oleh perusahaan? (2) Apa saja dampak dari beban kerja yang dirasakan oleh karyawan bagian *contact center* pada Iconnet Semarang?

Berdasarkan persoalan penelitian di atas, maka tujuan penelitian dapat disusun sebagai berikut, (1) Untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap beban kerja yang telah diterima. (2) Untuk menjelaskan dampak beban kerja yang dirasakan oleh karyawan bagian *contact center* pada Iconnet Semarang.

Adapun manfaat penelitian ini secara teoritis yaitu diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi, wawasan dan bukti pengetahuan, khususnya terkait beban kerja dan dampaknya terhadap sumber daya manusia di masa depan. Selain itu, penelitian ini mempunyai manfaat praktis yaitu dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas dan mengoptimalkan beban kerja karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Beban Kerja

Menurut Anwar et al. (2023), beban kerja merupakan perbandingan kapasitas kerja dengan tuntutan berbagai aktivitas yang harus dipenuhi, mengingat aktivitas manusia tidak hanya melibatkan faktor fisik tetapi juga mental, yang keduanya tidak selalu sama pada setiap orang. Sedangkan menurut Moekijat (1995), beban kerja mengacu pada jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini tidak hanya mencakup jumlah tugas, tetapi juga kualitas dan kompleksitas pekerjaan. Hermawan (2022) menyatakan bahwa beban kerja merupakan aktivitas mental dan fisik yang berkaitan erat dengan pekerjaan yang perlu selesai dengan waktu tertentu yang telah diberikan. Kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaannya secara fisik, kognitif dan dengan keterbatasan untuk menerima beban fisik dan mental (Rusmiati et al., 2021). Definisi lain beban kerja menurut Sofiana et al. (2020), yaitu tanggung jawab seorang pekerja yang harus dilakukan sesuai dengan jumlah yang diberikan. Jumlah pekerjaan yang dibebankan dan harus dilakukan pada suatu jabatan atau organisasi yang merupakan hasil dari beban kerja dan waktu (Zulher, 2020). Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan kemampuan seseorang dalam menanggung tuntutan aktivitas kerja sesuai kemampuan kognitif, fisik, serta mental dengan target waktu yang telah ditentukan.

Beban kerja memiliki dimensi dan indikator untuk acuan skala pengukuran, menurut Koesomowidjojo & Mastuti (2017) dalam bukunya ada tiga dimensi yang harus diterima oleh karyawan yaitu pertama lingkungan pekerjaan, penggunaan waktu kerja dan target yang harus dicapai. Menurut Hart & Staveland (1988) menyatakan ada enam dimensi dan indikator yaitu 1) Tuntutan fisik (*Physical demand*) adalah jumlah aktivitas fisik yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas. 2) Upaya (*Effort*) adalah usaha fisik dan mental yang diperlukan untuk mencapai tingkat kinerja pegawai. 3) Tuntutan mental (*Mental demand*) adalah jumlah aktivitas mental dan persepsi yang diperlukan untuk mencari, mengingat dan melihat. 4) Permintaan sementara (*Temporal demand*) adalah waktu yang

dibutuhkan untuk mengacu pada tekanan saat bekerja. 5) Tingkat frustrasi (*Frustration level*) adalah perasaan seseorang yang merasa putus asa, merasa tidak aman, cemas dan lain sebagainya. 6) Kinerja (*Performance*) adalah seberapa puas dan sukses hasil kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

Sementara itu menurut penelitian Moekijat (1995), indikator beban kerja ada empat yaitu 1) Target yang harus dicapai. Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu tertentu. 2) Lingkungan pekerjaan. Secara umum aspek fisik dan psikologis dapat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan di lingkungan kerja. Hal ini tidak hanya mencakup kondisi fisik seperti suhu, kebisingan dan pencahayaan, namun juga faktor psikologis seperti hubungan antar karyawan dan budaya perusahaan. 3) Penggunaan waktu kerja. Waktu kerja adalah metode yang digunakan oleh karyawan untuk mengelola dan mengalokasikan waktu mereka selama jam kerja agar mereka dapat memenuhi tanggung jawab mereka. Serta yang terakhir 4) Standar pekerjaan. Perasaan yang dimiliki seseorang tentang pekerjaan mereka termasuk perasaan yang mereka miliki tentang tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Dalam mengurangi beban kerja dan meningkatkan kepuasan karyawan, perusahaan harus mempertimbangkan target yang ditetapkan untuk setiap divisi. Pekerjaan cepat yang harus diselesaikan dalam waktu singkat dapat membuat karyawan tidak puas dan tidak nyaman sehingga menyebabkan menurunnya kepuasan kerja. Dengan pembagian target kerja yang realistis dan seimbang, diharapkan beban kerja menjadi lebih seimbang (Hasyim, 2020). Tidak hanya target saja, tetapi lingkungan kerja yang kurang nyaman dan tidak kondusif juga dapat mengakibatkan kinerja karyawan menurun dan tidak tercapainya target penyelesaian yang telah ditetapkan, sebaliknya apabila lingkungan kerja terasa nyaman dan memberikan dampak positif bagi karyawan itu sendiri dan perusahaan, maka akan membuat mereka puas dengan kinerjanya dan mencapai tujuan perusahaan yang ingin dicapai juga (Santoso & Rijanti, 2022). Menurut Satar et al. (2023) tidak hanya lingkungan saja, tetapi hubungan yang baik antar karyawan maupun atasan diperlukan di dalam organisasi atau perusahaan. Dengan

membangun hubungan yang baik antar karyawan maupun atasan maka diperlukan komunikasi yang efektif, karena ini merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan mereka. Serta penggunaan waktu yang efisien sangat penting untuk mencapai produktivitas yang optimal dan waktu kerja berpengaruh terhadap kinerjanya (Halim et al., 2019). Pengaruh dari beban kerja yang lain yaitu standar pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan terkadang membuat para karyawan merasa terbebani karena mereka tidak atau kurang mampu memenuhinya. Sebaliknya, jika standar pekerjaan dapat dipahami dan karyawan merasa mampu melakukannya, beban kerja yang diterima tidak akan terlalu besar. Dalam mencapai dan memenuhi target harus disertai faktor pendukung yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, seperti beban kerja yang sesuai dan standar operasional prosedur yang terstruktur (Apriana & Nurhayaty, 2024).

Berdasarkan pendapat para ahli tentang dimensi dan indikator beban kerja di atas, maka peneliti memutuskan untuk menggunakan penelitian yang relevan berdasarkan Moekijat (1995), yaitu 1) Target yang harus dicapai, 2) Lingkungan pekerjaan, 3) Penggunaan waktu kerja dan 4) Standar pekerjaan, serta menggunakan 2 dimensi menurut Hart & Staveland (1988) yaitu 1) Tuntutan fisik (*Physical demand*) dan 2) Tuntutan mental (*Mental demand*).

Persepsi Terhadap Beban Kerja

Robbins & Judge (2018) menyatakan bahwa nilai beban kerja adalah sebuah persepsi yang diciptakan individu tersebut dalam melakukan penerimaan dan mengartikan dalam sebuah bentuk fisik baik itu positif maupun negatif dan memberi makna kepada lingkungan individu. Sedangkan Walgito (2004), menjelaskan bahwa persepsi merupakan proses pengorganisasian atau pengintrepretasian yang mendahului suatu proses sensorik atau pendeteksian suatu rangsangan oleh individu melalui alat indera dan fungsinya. Persepsi terhadap beban kerja adalah pengukuran individu terhadap tuntutan tugas yang telah diberikan lalu diselesaikan dalam waktu tertentu dan kemudian dinilai secara fisik maupun mental dan akan menghasilkan dampak negatif atau positif (Yussyaf & Putra, 2019). Penelitian Susanti & Indrawati (2014), menjelaskan bahwa persepsi terhadap beban kerja merupakan sebuah penilaian karyawan pada beban kerja yang

telah diberikan dan harus dikerjakan cepat dalam waktu yang sudah ditetapkan. Berdasarkan definisi di atas, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian atau pengukuran seseorang terhadap tuntutan pekerjaan yang dapat berdampak positif atau negatif.

Persepsi positif merupakan persepsi yang menggambarkan respon terhadap segala pengetahuan dan upaya berkelanjutan untuk memanfaatkannya. Sedangkan persepsi negatif adalah persepsi segala gambaran pengetahuan dan suatu reaksi yang bersimpangan dengan objek yang dipersepsikan (Pratiwi et al., 2019). Apabila persepsi seseorang positif terhadap beban kerja maka mereka akan menerima bahwa beban kerja yang diberikan adalah tuntutan bagi mereka sebagai karyawan di sebuah perusahaan, serta merasakan bahwa beban kerja adalah suatu tantangan untuk individu sehingga dapat lebih bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan pekerjaan dan dapat bermanfaat untuk individu tersebut dan juga tempat bekerjanya. Namun apabila persepsi seseorang negatif terhadap beban kerja maka mereka akan merasa tidak nyaman dalam bekerja, dan jika semakin tinggi persepsi seseorang negatif semakin tinggi pula tingkat stres yang mereka rasakan sehingga akhirnya membuat individu mengalami kehilangan niat untuk bekerja dan menyebabkan individu mencari pekerjaan yang lebih layak menurutnya (Nurfadilah et al., 2023).

Dampak Persepsi Beban Kerja

Beban kerja karyawan harus diperhatikan agar tepat dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Hal ini menunjukkan implementasi pemberian beban kerja dengan baik dapat menghasilkan kinerja karyawan dengan baik, beban kerja sendiri dapat memberikan keterampilan, pengetahuan serta kemampuan seseorang yang dapat menunjang kinerja seorang karyawan (Rahmadyah, 2021). Dampak beban kerja mencakup konsekuensi baik positif maupun negatif yang dihadapi karyawan sebagai hasil tuntutan pekerjaan. Dampak tersebut mengacu pada perubahan pada karyawan akibat tingginya tuntutan pekerjaan, yang dapat berdampak pada kesehatan fisik dan mental, kepuasan kerja, dan produktivitas. Beban kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja atau pencapaian karyawan (Robbins & Judge,

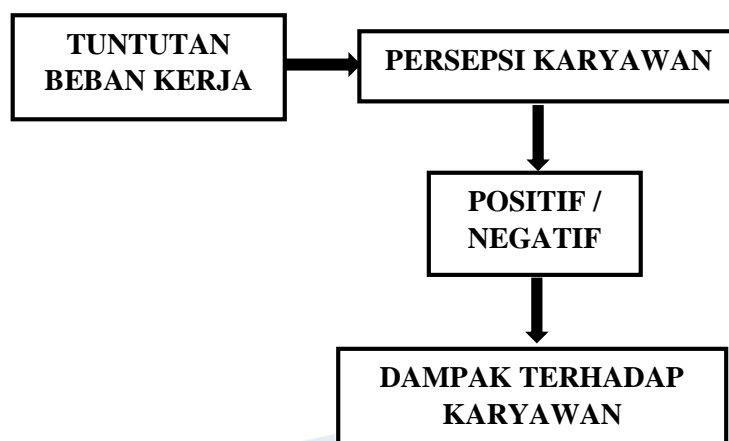
2013). Sedangkan beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan gangguan atau penyakit akibat kerja. Selain itu, dapat menyebabkan kelelahan fisik, mental, dan reaksi emosional. Sebaliknya, terlalu sedikit pekerjaan akibat pengulangan peran dan gerak dapat menimbulkan kebosanan (Neksen et al., 2021).

Dampak positif bagi karyawan yaitu berupa 1) Beban kerja yang sesuai dapat meningkatkan motivasi karyawan, karena mereka merasa tantangan yang diberikan dapat diatasi dan membawa kepuasan tersendiri ketika berhasil menyelesaikannya. 2) Meningkatnya kepuasan kerja karyawan ketika mereka mampu mengelola beban kerja dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. 3) Beban kerja yang sesuai dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih efisien dan produktif, karena mereka terdorong untuk mencapai target dan menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditentukan (Robbins & Judge, 2013).

Dampak negatif bagi karyawan yaitu berupa 1) Tingkat absensi yang meningkat karena beban kerja yang diberikan terlalu berlebihan yang menyebabkan seorang pekerja menjadi lelah dan sakit. Serta tingginya tingkat absensi berdampak buruk pada pengoperasian organisasi dan kinerja organisasi secara menyeluruh. 2) Menurunnya kualitas kerja yaitu beban kerja yang diberikan berlebihan dan tidak sesuai dengan kemampuan pekerja sehingga menyebabkan kelelahan fisik, konsentrasi, dan menurunnya ketelitian kerja sehingga mengakibatkan menurunnya kualitas kerja yang tidak memenuhi standar kerja. 3) Keluhan pelanggan yaitu apabila pekerjaan tidak terlaksana sesuai harapan dan kurang memuaskan, maka dapat menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan sehingga akibatnya karyawan menjadi tertekan (Irawati & Carollina, 2017).

Model Kerangka Berpikir

Peneliti telah menyusun persoalan penelitian yaitu 1) Bagaimana persepsi karyawan terhadap beban kerja yang diberikan oleh perusahaan? 2) Apa saja dampak dari beban kerja yang dirasakan oleh karyawan bagian *contact center* pada Iconnet Semarang? Dengan persoalan penelitian yang telah didapatkan maka dihasilkan bagan yang sesuai dengan topik yang digunakan yaitu sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan model kerangka berpikir di atas maka dapat dijelaskan yaitu tuntutan beban kerja yang diterima oleh karyawan menimbulkan persepsi karyawan yang berbeda-beda. Persepsi karyawan terhadap beban kerja terbagi menjadi dua yaitu positif dan negatif sehingga dapat menimbulkan dampak terhadap karyawan juga, tergantung bagaimana seorang karyawan menilai beban kerjanya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Abdussamad (2021), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dalam ilmu-ilmu sosial yang menggunakan paradigma alamiah dan berlandaskan pada teori fenomenologi (teori-teori sejenisnya) untuk mengkaji persoalan-persoalan sosial dalam suatu bidang dari sudut pandang holistik dan sudut pandang objek penelitian. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode pengumpulan data berupa kata-kata atau gambar yang akan dianalisis kemudian dideskripsikan untuk memberikan gambaran agar dapat dipahami oleh orang lain (Sugiyono, 2020).

Informan penelitian

Informan merupakan seseorang yang mempunyai informasi terkait tentang keadaan dan kondisi dalam penelitian (Suriani et al., 2023). Dalam penelitian yang akan dilakukan pada Iconnet Semarang, peneliti menggunakan teknik *purposive* yaitu peneliti memilih sendiri dalam menentukan informan yang berdasarkan kriteria: 1) Informasi tentang objek penelitian, 2) Informan terpilih dari komunitas peneliti, 3) Pejabat struktur yang berada di lokasi penelitian, dan 4) Tokoh masyarakat, agama, dll yang terkait dengan karya yang diteliti (Kaharuddin, 2021). Maka dari itu, informan yang akan digunakan dalam penelitian yaitu:

1. Jabatan : Koordinator
Pengalaman : Kurang lebih 1 tahun di Iconnet
Job Desk : - Membantu dalam pelatihan dan pengembangan anggota tim.
- Memastikan target dan KPI (*Key Performance Indicators*) tim tercapai.
- Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja tim.
2. Jabatan : *Team Leader*
Pengalaman : 2 tahun di Iconnet
Job Desk : - Memberikan panduan dan support kepada anggota tim dalam menjalankan tugasnya.

- Menyelesaikan masalah yang lebih kompleks yang tidak dapat diselesaikan oleh anggota tim.
- Melakukan briefing harian dan menyampaikan informasi penting kepada tim.

3. Jabatan : *Desk Control*

Pengalaman : 2 tahun di Iconnet

Job Desk : - Mengontrol dan memonitoring operasional harian *contact center*.

- Menyusun dan menganalisis laporan operasional.
- Melakukan *troubleshooting* jika terjadi gangguan teknis.
- Mengawasi kepatuhan agen terhadap SOP (*Standard Operating Procedures*).

4. Jabatan : Karyawan *Contact Center 1 & 2*

Pengalaman : 2 tahun di Iconnet

Job Desk : - Menjawab dan menangani panggilan masuk dari pelanggan.

- Memberikan informasi, bantuan, dan solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- Mencatat dan melaporkan masalah pelanggan ke sistem yang tersedia.
- Mengikuti pelatihan dan pembaruan informasi secara berkala.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2020), terdapat empat macam yaitu observasi, wawancara, dokumentasi serta triangulasi (gabungan). Pada penelitian yang akan dilakukan di kantor Iconnet, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara. Wawancara yaitu pertemuan antara dua individu yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab untuk membantu fokus pada topik tertentu, wawancara yang digunakan yaitu wawancara mendalam (*in depth interview*). Tujuan dari teknik wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dalam hal ini orang yang diwawancara dimintai pendapat dan idenya. Wawancara mendalam masuk ke dalam jenis wawancara

semi-struktur. Setelah melaksanakan wawancara dengan berbagai pihak, peneliti memastikan data dengan teknik triangulasi untuk memvalidasi data tersebut. Teknik triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber dengan cara pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip maupun dokumen.

Teknik Analisis Data

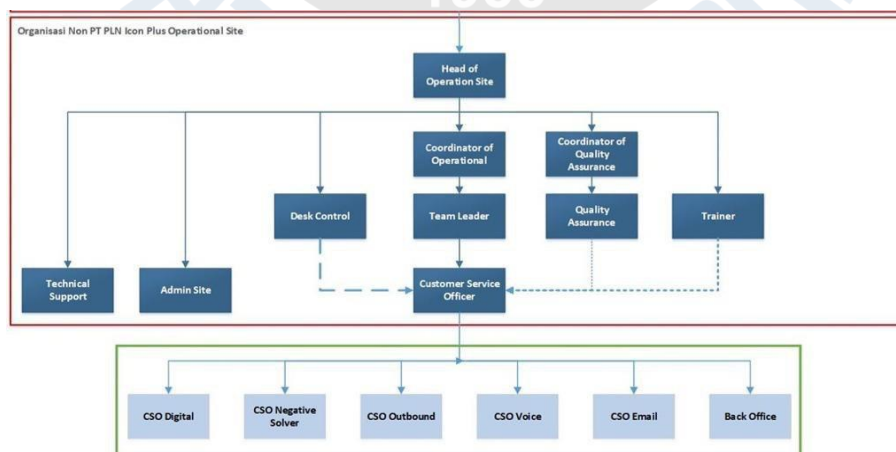
Menurut Sugiyono (2020), analisis data merupakan proses menemukan dan Menyusun data dari wawancara, dokumentasi, dan observasi dengan mengelompokkannya ke dalam kategori ke dalam pola-pola, dan menarik kesimpulan yang masuk akal bagi diri sendiri dan orang lain. Menurut Miles et al. (2014), analisis data kualitatif terdapat empat langkah yaitu: 1) Pengumpulan Data (*Data Collection*) yaitu penelitian dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan dengan waktu yang cukup lama sehingga diperoleh data yang cukup banyak. Peneliti melakukan survei terhadap keadaan dan situasi yang diteliti, apa yang dilihat dan didengar direkam semua. 2) Reduksi Data (*Data Reduction*) yaitu semakin lama penelitian maka data yang dihasilkan cukup kompleks dan rumit. Maka harus dilakukan reduksi data yaitu dengan merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. 3) Penyajian Data (*Data Display*) yaitu setelah data direduksi, langkah selanjutnya menampilkan data yang sudah diubah ke dalam teks naratif. 4) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) yaitu kesimpulan yang didapatkan merupakan temuan baru yang berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang awalnya belum jelas menjadi lebih jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Iconnet Semarang

Iconnet merupakan salah satu jasa layanan internet cepat berbasis serat optik yang diluncurkan oleh anak perusahaan PLN yaitu PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) yang berpusat di Jakarta dan memiliki cabang di Semarang. Perusahaan ini bersifat profit, sehingga karyawan dituntut untuk bisa memenuhi target. Oleh karena itu, Iconnet menyediakan layanan *contact center* yang bertujuan untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas dengan memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat umum yang menggunakan layanan internet Iconnet.

Contact center merupakan sebuah departemen yang mengelola interaksi pelanggan di berbagai saluran, seperti email, telepon, pesan dan media sosial contohnya seperti Instagram. Karyawan bagian *contact center* yang bekerja di Iconnet diharapkan mampu melakukan pekerjaannya dengan memberikan layanan dan informasi yang jelas kepada pelanggan, serta dapat memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dengan memaksimalkan pekerjaannya dan waktunya secara efektif dan efisien. Tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan harus lebih diperhatikan karena hal itu dapat berdampak kepada karyawannya apabila tidak seimbang, salah satunya yaitu berkaitan dengan beban kerja. Berikut adalah struktur organisasi yang terdapat pada Iconnet Semarang:



Gambar 2 Struktur Organisasi pada Iconnet Semarang

Persepsi Karyawan *Contact Center* Terhadap Beban Kerja

Persepsi terhadap beban kerja adalah suatu pengukuran individu terhadap tuntutan tugas yang telah diberikan lalu diselesaikan dalam waktu tertentu dan kemudian dinilai secara fisik maupun mental dan akan menghasilkan dampak positif atau negatif (Yussyaf & Putra, 2019). Dalam persepsi beban kerja, pengukuran beban kerja diharapkan dapat seimbang atau beban kerja normal, sehingga karyawan tidak mendapatkan beban kerja yang tinggi ataupun rendah. Maka pekerjaan akan menjadi lebih optimal dan target yang sudah ditetapkan dapat terpenuhi, serta karyawan menjadi lebih nyaman dalam melakukan pekerjaan yang telah diberikan. Terkait dengan persepsi karyawan berikut adalah hasil wawancara dengan beberapa informan:

Informan pertama yaitu koordinator yang menyatakan sebagai berikut:

“Persepsi beban kerja menurut saya adalah produktivitas karyawan sebagaimana dan sebesar apa seseorang dalam bekerja untuk berkontribusi terhadap perusahaan. Karena beban kerja itu sebagai sebuah tanggung jawab, sebagaimana perusahaan memberikan target kepada kita, jadi kita yang bertanggung jawab bagaimana caranya untuk mencapai target itu.” (Wawancara, 7 Mei 2024).

Lalu wawancara informan kedua yaitu *team leader* sebagai berikut:

“Dalam bekerja terutama di bidang contact center khususnya jasa pelayanan, kita dituntut untuk bisa memaksimalkan kinerja kita dan memberikan pelayanan yang maksimal serta harus profesional dalam bekerja. Karena, kita harus mengesampingkan segala urusan yang berada di luar pekerjaan seperti masalah pribadi dan yang lainnya.” (Wawancara, 7 Mei 2024).

Berikutnya informan ketiga yaitu *desk control* menyatakan sebagai berikut ini:

“Menurut saya persepsi beban kerja adalah loyalitas kita dalam bekerja terhadap perusahaan. Karena Iconnet sendiri merupakan perusahaan jaringan dan internet sehingga pelayanan terhadap customer harus dimaksimalkan supaya

pelayanan yang kita berikan mendapatkan feedback dari customer.” (Wawancara, 7 Mei 2024).

Selanjutnya informan keempat yaitu karyawan *contact center* 1 menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya beban kerja adalah tuntutan dari perusahaan yang telah diberikan pada karyawan dengan persetujuan kedua belah pihak dan menjadi pekerjaan atau job desk yang harus diselesaikan dengan tanggung jawab masing-masing.” (Wawancara, 7 Mei 2024).

Kemudian yang terakhir yaitu karyawan bagian *contact center* 2 menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya beban kerja itu penilaian untuk diri sendiri terkait tuntutan tugas, target yang harus diselesaikan dalam waktu yang telah diberikan serta membutuhkan kekuatan fisik dan psikis. Dan menurut saya beban kerja di sini cukup tinggi terutama di mental.” (Wawancara, 18 Juli 2024).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dibuat resume dalam tabel berikut

Tabel 1 Hasil Wawancara Persepsi Karyawan Terhadap Beban Kerja

Hasil Wawancara Persepsi Karyawan Terhadap Beban Kerja	
Informan	Pendapat Karyawan
Koordinator	Beban kerja adalah produktivitas karyawan dan seberapa besar kontribusi mereka terhadap perusahaan. Karena beban kerja merupakan sebuah tanggung jawab untuk mencapai target yang telah diberikan oleh perusahaan.
Team Leader	Bekerja di bidang <i>contact center</i> , terutama dalam jasa pelayanan, menuntut karyawan untuk memaksimalkan kinerja dan memberikan pelayanan yang maksimal serta profesional.
Desk Control	Beban kerja adalah wujud loyalitas karyawan terhadap perusahaan, terutama karena perusahaan tersebut

		bergerak di bidang jaringan dan internet, di mana pelayanan terhadap customer harus dimaksimalkan untuk mendapatkan feedback yang positif.
Karyawan	Bagian	Beban kerja adalah tuntutan perusahaan yang telah
<i>Contact Center 1</i>		disetujui oleh kedua belah pihak dan menjadi tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh karyawan.
Karyawan	Bagian	Beban kerja adalah penilaian diri terkait tuntutan tugas
<i>Contact Center 2</i>		dan target yang harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, yang membutuhkan kekuatan fisik dan psikis. Bekerja di <i>contact center</i> yang berhadapan langsung dengan <i>customer</i> membuat beban kerja cukup tinggi, terutama dari segi mental.

Menurut Anwar et al. (2023), definisi beban kerja merupakan perbandingan kapasitas kerja dengan tuntutan berbagai aktivitas yang harus dipenuhi, mengingat aktivitas manusia tidak hanya melibatkan faktor fisik tetapi juga mental, yang keduanya tidak selalu sama pada setiap orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dimensi dari dua sumber yaitu menurut Moekijat (1995), yaitu 1) Target yang harus dicapai, 2) Lingkungan pekerjaan, 3) Penggunaan waktu kerja dan 4) Standar pekerjaan, dan menurut Hart & Staveland (1988) yaitu 1) Tuntutan fisik (*Physical demand*) dan 2) Tuntutan mental (*Mental demand*).

Persepsi Terhadap Dimensi Beban Target Yang Harus Dicapai

Dimensi pertama yaitu target yang harus dicapai, hal ini mengacu pada hasil yang diharapkan oleh perusahaan kepada karyawan dalam jangka waktu tertentu. Hasil yang diharapkan dapat berupa kuantitas produksi, kualitas pekerjaan, atau pencapaian tertentu yang diukur dalam kinerja (Moekijat, 1995) Menurut hasil wawancara terdapat lima orang karyawan menjelaskan bahwa pemahaman terkait target yang harus dicapai sudah sangat jelas. Tetapi dalam bekerja pasti terdapat tantangan atau kesulitan, hasil wawancara menunjukkan dua orang karyawan menjelaskan bahwa tidak terdapat kesulitan atau tantangan dalam mencapai target kerja. Namun, mereka menjelaskan ada beberapa yang harus dievaluasi kembali.

Hal tersebut selaras dengan yang telah diungkapkan oleh informan *team leader* sebagai berikut:

“Sebagai team leader, saya memiliki pemahaman yang cukup jelas dengan peraturan yang ada walaupun menurut saya masih ada yang harus dievaluasi untuk perbaikan kedepannya. Menurut saya tantangan dari target kerja dapat dikatakan sedang atau normal karena masih mudah untuk dicapai. Saya juga tidak pernah merasa tertekan dengan target yang ditentukan oleh perusahaan karena saya percaya dengan kemampuan dan kompetensi yang saya miliki.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Pendapat yang senada dikemukakan oleh *desk control* sebagai berikut:

“Dalam memahami target-target kerja yang harus dicapai sudah sangat jelas. Tetapi, menurut saya terdapat cukup tantangan di sini yaitu kurangnya man power atau kurangnya tenaga kerja yang memadai. Serta bagi saya sendiri target yang harus dicapai tidak membuat saya tertekan, karena target kerjanya masih cukup mudah dicapai.” (Wawancara, 12 Juli 2024)

Lalu, terdapat tiga karyawan yang menjelaskan bahwa target yang harus dicapai terasa cukup sulit dan terkadang mereka juga merasa tertekan dengan pekerjaan mereka. Berikut ini hasil wawancara dengan koordinator:

“Target kerja yang harus dicapai sudah cukup jelas karena hal itu sudah terlampir dalam kontrak kerja yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Untuk tantangan dari target kerja sendiri bagi saya sekitar 70% karena dalam mencapai target dibutuhkan manajemen waktu agar target dapat tercapai sesuai dengan yang ditentukan oleh perusahaan. Serta terkadang saya merasa cukup terbebani dengan target yang tidak tercapai dan tugas kerja yang lainnya.” (Wawancara, 12 Juli 2024)

Selanjutnya pendapat yang senada disampaikan oleh karyawan *contact center* 1 menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya sudah cukup jelas dalam memahami perihal target kerja, baik dari segi produktivitas, kualitas dan kedisiplinan sesuai ketentuan dari

perusahaan. Tetapi terdapat tantangan dari target kerja yang cukup tinggi, mulai dari trafik pelaporan yang sangat mempengaruhi produktivitas, tuntutan yang harus diteliti dan berhati-hati dalam bertransaksi untuk mencapai kualitas yang maksimal, tingkat pemahaman pelanggan akan informasi yang disampaikan cukup rendah sehingga menjadi tantangan dalam menyusun kalimat yang mudah dipahami namun efektif, sering berubahnya SOP yang menuntut untuk terus beradaptasi dan memahaminya. Dan saya cukup sering merasa tertekan apabila ketika trafik pelaporan tinggi, kita dituntut untuk cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan pelanggan sedangkan dibutuhkan ketelitian untuk mencapai target kualitas sesuai ketentuan.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Berikutnya adalah pendapat dari karyawan *contact center* 2 menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya dalam memahami target sudah sangat jelas karena sudah ditentukan oleh perusahaan setiap bulannya dan saya juga bekerja keras untuk mencapainya. Sedangkan kesulitan atau tantangan yang saya rasakan menurut saya cukup sulit ketika layanan sepi dan belum ada tiket aduan dari konsumen. Dan hal yang membuat saya cukup terbebani atau merasa tertekan yaitu ketika saya mengambil cuti bulanan dan harus memikirkan bagaimana caranya agar target bulanan dapat tercapai walaupun hari kerja berkurang.” (Wawancara, 12 Juli 2024)

Dari beberapa pernyataan responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan terhadap beban kerja khususnya dimensi target yang harus dicapai sebagai berikut:

Tabel 2 Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Target Yang Harus Dicapai

Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Target Yang Harus Dicapai	
Informan	Pendapat Karyawan
Koordinator	Pemahaman mengenai target kerja yang harus dicapai sudah cukup jelas, tetapi untuk tantangan atau kesulitan

	dalam mencapai target kerja sekitar 70% karena dibutuhkan manajemen waktu yang tepat agar target kerja dapat tercapai. Terkadang merasa cukup terbebani atau tertekan dengan target yang tidak tercapai atau pekerjaan yang menumpuk.
<i>Team Leader</i>	Pemahaman mengenai target kerja yang harus dicapai sudah cukup jelas sesuai dengan peraturan yang ada. Sedangkan tantangan atau kesulitan dari target kerja sedang karena masih mudah untuk dicapai dan mereka tidak pernah merasa tertekan dengan target yang ditentukan oleh perusahaan.
<i>Desk Control</i>	Pemahaman mengenai target kerja yang harus dicapai sudah sangat jelas, sehingga mereka tidak merasa terbebani atau tertekan dengan target kerjanya. Tetapi terdapat tantangan di sini yaitu kurangnya <i>man power</i> atau kurangnya tenaga kerja yang memadai.
Karyawan Bagian <i>Contact Center 1</i>	Pemahaman mengenai target kerja yang harus dicapai sudah cukup jelas. Tetapi dalam mencapai target kerja terdapat tantangan atau kesulitan yaitu trafik laporan yang tinggi mempengaruhi produktivitas dan beberapa hal lainnya, sehingga hal itu membuatnya cukup merasa tertekan.
Karyawan Bagian <i>Contact Center 2</i>	Pemahaman mengenai target kerja yang harus dicapai sudah sangat jelas karena sudah ditentukan oleh perusahaan setiap bulannya. Sedangkan kesulitan dan tantangan yang dirasakan yaitu cukup sulit ketika layanan sepi dan belum ada tiket aduan dari konsumen. Serta mereka merasa cukup terbebani atau tertekan ketika sedang mengambil cuti bulanan dan mereka harus memikirkan bagaimana caranya target bulanan tetap tercapai.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa menetapkan target yang harus dicapai adalah aspek penting dalam manajemen kinerja. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Koesomowidjojo & Mastuti (2017) dalam bukunya yang menjelaskan salah satu aspek dalam beban kerja adalah target yang harus dicapai. Target yang jelas dan terukur tidak hanya memberikan arahan dan fokus bagi karyawan tetapi juga membantu dalam meningkatkan motivasi, serta diharapkan beban kerja menjadi lebih seimbang dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Hasyim, 2020). Namun faktanya mayoritas karyawan menyatakan bahwa mereka memahami dengan baik target yang harus dicapai, meskipun terdapat perbedaan dalam persepsi tantangan dan tekanan yang mereka hadapi dalam mencapai target tersebut. Faktor – faktor seperti kurangnya tenaga kerja yang memadai, trafik laporan yang tinggi, dan kebutuhan untuk beradaptasi dengan perubahan SOP menjadi tantangan utama yang mempengaruhi kinerja dan perasaan tertekan di antara beberapa karyawan.

Persepsi Terhadap Dimensi Beban Lingkungan Kerja

Dimensi kedua yaitu lingkungan kerja, menurut Moekijat (1995) lingkungan kerja mencakup segala aspek fisik dan psikologis dari tempat kerja yang dapat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan. Ini termasuk kondisi fisik seperti suhu, kebisingan, dan pencahayaan, serta faktor psikologis seperti hubungan antar karyawan dan budaya perusahaan. Secara umum, kondisi lingkungan kerja dan fasilitas di kantor Iconnet memiliki variasi tingkat kenyamanan dan kualitas. Untuk fasilitas kantor rata-rata karyawan menjelaskan bahwa sudah cukup baik walaupun ada beberapa kekurangan seperti kelengkapan fasilitas dan kebersihan seperti toilet serta tempat istirahat. Namun di sisi lain, hubungan antar rekan kerja secara umum dinilai sangat baik di seluruh posisi, karena menunjukkan adanya dukungan dan kerjasama yang positif di lingkungan kerja. Dan hal tersebut menjadi kekuatan utama dalam mendukung kinerja dan kesejahteraan karyawan.

Hasil yang didapatkan dari wawancara terdapat dua karyawan yang merasa lingkungan mereka cukup kondusif. Hal tersebut selaras dengan apa yang telah diungkapkan oleh koordinator menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya tidak terlalu bising karena di kantor pada terfokus oleh pekerjaannya sehingga keadaan cukup kondusif, dan fasilitas yang disediakan sudah cukup baik untuk menunjang pekerjaan. Di sini rekan kerja juga baik-baik dan sangat membantu jika ada yang sedang mengalami kesulitan atau memerlukan bantuan.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Pendapat yang senada juga disampaikan oleh *desk control* sebagai berikut:

“Menurut saya sejauh ini tidak terlalu bising karena masih aman dan bisa dikondisikan. Untuk fasilitas yang disediakan sudah cukup baik, namun ada beberapa yang kurang seperti AC yang tidak menyeluruh dan juga toilet yang kurang bersih. Tapi hubungan dengan rekan kerja sangat baik, karena mereka menambah semangat untuk kerja.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Lalu tiga informan yang lain menjelaskan bahwa lingkungan kerja menurut mereka cukup bising atau kurang nyaman, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti pergantian *shift*. Berikut adalah hasil wawancara dari tiga informan tersebut:

Informan pertama yaitu *team leader* menyatakan sebagai berikut:

“Terkadang saya merasa lingkungan kantor kurang nyaman karena tidak kedap suara khususnya untuk layanan tertentu yang bisa terganggu. Untuk fasilitas yang disediakan sudah cukup baik, tetapi terkadang ada yang kurang tersedia secara merata seperti sabun dan tisu. Hubungan antar rekan di tempat kerja sangat baik menurutku, karena pada dasarnya membangun *engagement* dengan rekan kerja itu perlu namun tetap didasari profesionalitas kerja.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Pendapat yang senada dikemukakan oleh karyawan *contact center* 1 yang menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa cukup bising, terlebih ketika jam pulang kerja dan bersamaan dengan *shift* yang selanjutnya masuk kerja. Mengenai fasilitas kurang memadai seperti tempat beristirahat yang kurang nyaman karena bersamaan dengan ruang loker karyawan, toilet yang sering sekali ada kerusakan, sabun yang sering habis dalam beberapa hari tidak dilakukan pengisian, dan ruang training sering kali digunakan untuk kegiatan lain sehingga menjadi keterbatasan ruangan

ketika terdapat sosialisasi SOP, kebersihan kubikel yang tidak terjaga dan fasilitas kursi sudah tidak nyaman. Tapi buat hubungan antar rekan kerja baik, soalnya mereka juga bersedia membantu atau diajak berdiskusi ketika ada kesulitan dalam memahami keluhan pelanggan, memberikan informasi SOP terbaru ketika ada yang kurang dimengerti dan saling berbagi template sebagai penunjang transaksi dengan pelanggan.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Selanjutnya pendapat yang senada dengan dua informan di atas juga dikemukakan oleh karyawan *contact center* 2 sebagai berikut:

“Cukup bising menurut saya ketika pertukaran shift tepat pada jam 3 sore karena shift yang pagi pulang dan shift siang berangkat. Fasilitas yang ada di kantor menurut saya kurang baik, karena banyak fasilitas yang rusak dan kurang memadai. Tapi untuk hubungan antar teman di kantor sangat baik, mereka semua dapat diandalkan satu sama lain.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Dari beberapa pernyataan responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan terhadap beban kerja khususnya dimensi lingkungan kerja sebagai berikut:

Tabel 3 Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Lingkungan Kerja

Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Lingkungan Kerja	
Informan	Pendapat Karyawan
Koordinator	Suasana kantor cukup kondusif untuk bekerja karena karyawan terfokus pada pekerjaan mereka, sehingga menurut mereka tidak terlalu bising. Fasilitas yang disediakan pun juga cukup baik untuk menunjang pekerjaan dan rekan kerja juga sangat membantu ketika ada yang perlu bantuan.
Team Leader	Lingkungan kantor terkadang kurang nyaman karena tidak kedap suara, sehingga kadang bisa mengganggu layanan tertentu. Fasilitas yang disediakan di kantor

		sudah cukup baik, walaupun ada beberapa kekurangan dalam ketersediaan seperti sabun dan tisu yang tidak merata. Namun, hubungan antar rekan kerja sangat baik, dengan <i>engagement</i> yang dibangun atas dasar profesionalitas kerja.
	<i>Desk Control</i>	Lingkungan kantor tidak terlalu bising dan masih bisa dikondisikan dengan baik. Fasilitas yang disediakan sudah cukup baik, meskipun ada beberapa kekurangan seperti AC yang tidak menyeluruh dan toilet yang kurang bersih. Hubungan dengan rekan kerja sangat baik, karena mereka memberikan semangat tambahan untuk bekerja.
	Karyawan Bagian <i>Contact Center 1</i>	Lingkungan kerja cukup bising, terutama saat pergantian shift. Fasilitas kurang memadai, seperti tempat istirahat yang tidak nyaman, toilet yang sering rusak, sabun yang sering habis, kebersihan kubikel yang tidak terjaga dan kursi yang tersedia sudah tidak nyaman, serta ruang <i>training</i> yang sering digunakan untuk kegiatan lain, sehingga mengganggu sosialisasi SOP. Meskipun demikian, hubungan antar rekan kerja sangat baik, dengan adanya kerjasama dan dukungan satu sama lain.
	Karyawan Bagian <i>Contact Center 2</i>	Lingkungan kerja cukup bising saat pergantian shift pada jam 3 sore. Fasilitas kantor kurang memadai dan banyak yang rusak. Namun, hubungan antar teman di kantor sangat baik, dan mereka dapat saling mengandalkan.

Berdasarkan tabel di atas, lingkungan kerja memainkan peran penting dalam menentukan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Menurut pendapat yang telah disampaikan oleh Moekijat (1995) lingkungan kerja dibagi menjadi beberapa aspek yang berdasarkan wawancara di kantor Iconnet yaitu 1) Kondisi fisik, seperti suasana dan kebisingan, serta fasilitas kantor. 2) Faktor psikologis, seperti hubungan antar karyawan. Hubungan yang baik di tempat kerja dapat

meningkatkan motivasi dan membantu mengatasi stres kerja. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Santoso & Rijanti (2022) yang menyatakan bahwa kondisi fisik seperti kebisingan dan fasilitas yang buruk dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Sebaliknya jika lingkungan kerja menyenangkan dan memberi dampak positif, maka karyawan juga akan merasa puas dan semangat dalam mencapai tujuan atau tugasnya. Hal ini juga didukung oleh penelitian Satar et al. (2023) yang menyatakan bahwa pentingnya dukungan sosial dan hubungan kerja yang baik dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan.

Persepsi Terhadap Dimensi Beban Penggunaan Waktu Kerja

Dimensi ketiga menurut Moekijat (1995) yaitu penggunaan waktu kerja, artinya ini mengacu pada bagaimana karyawan mengalokasikan dan mengatur waktunya selama jam kerja untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Sebagian besar karyawan menilai penggunaan waktu kerja sebagai efisien dan sesuai standar, dengan sedikit atau tidak ada gangguan dari luar pekerjaan. Hasil wawancara yang didapatkan menunjukkan bahwa tiga karyawan menjelaskan sistem dan manajemen waktu berjalan dengan baik, sehingga memungkinkan karyawan untuk tetap fokus dan produktif. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh koordinator yang menyatakan sebagai berikut:

“Waktu yang diberikan menurut saya udah efisien dan udah sesuai sama standar yang telah ditentukan sama disnaker. Saya rasa hampir jarang dapat gangguan dari luar pekerjaan sih mbak, kalo ada yaudah sehabis itu kerja profesional lagi.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Lalu, pendapat yang sama juga disampaikan oleh *team leader* sebagai berikut:

“Kalau buat waktu kerja sendiri menurut saya udah sangat efisien dan optimal, dan saya juga tidak pernah bawa hal-hal di luar pekerjaan, jadi sama sekali tidak terganggu dan tetap fokus sama pekerjaan.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Selanjutnya dua karyawan yang lainnya yaitu dari karyawan bagian *contact center* menjelaskan bahwa penggunaan waktu yang diberikan oleh perusahaan

sebenarnya sudah efisien. Namun, ada beberapa gangguan yang pada akhirnya mengganggu produktivitas mereka. Hal ini setara dengan apa yang dikatakan oleh dua karyawan bagian *contact center* yaitu sebagai berikut:

“Penggunaan waktu kerja udah cukup efisien soalnya jam istirahat juga udah terjadwal dengan baik, tapi untuk gangguan-gangguan dari luar pekerjaan itu cukup sering kayak misalnya gangguan jaringan dan sistem yang digunakan buat kerja, contohnya gangguan jaringan intermitten, kendala tools, listrik padam dan PC sering mengalami freeze. Jadi terkadang hal itu mengganggu produktivitas mbak.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Pendapat yang senada disampaikan juga oleh karyawan bagian *contact center* lainnya sebagai berikut:

“Waktu yang diberikan dari perusahaan untuk menyelesaikan tugas-tugas sudah cukup efisien, itu semua tergantung bagaimana setiap individu menggunakan waktu kerjanya. Tetapi di satu sisi saya cukup sering tidak fokus karena ada gangguan-gangguan yang di luar pekerjaan yang akhirnya mempengaruhi produktivitas kerja saya.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Dari beberapa pernyataan responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan terhadap beban kerja khususnya dimensi penggunaan waktu kerja sebagai berikut:

Tabel 4 Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Penggunaan Waktu Kerja

Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Penggunaan Waktu Kerja	
<i>Informan</i>	<i>Pendapat Karyawan</i>
Koordinator	Waktu yang diberikan sudah efisien dan sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Disnaker. Gangguan dari luar pekerjaan jarang terjadi, dan jika ada, karyawan tetap dapat kembali bekerja secara profesional.

<i>Team Leader</i>	Waktu kerja sudah sangat efisien dan optimal. Karyawan tidak membawa hal-hal di luar pekerjaan, sehingga tidak terganggu dan tetap fokus pada pekerjaan.
<i>Desk Control</i>	Penggunaan waktu dalam bekerja sangat efisien dan tidak ada gangguan dari luar yang mempengaruhi produktivitas karyawan.
Karyawan Bagian <i>Contact Center 1</i>	Penggunaan waktu kerja cukup efisien dengan jadwal istirahat yang baik. Namun, gangguan dari luar pekerjaan seperti gangguan jaringan, kendala pada sistem dan <i>tools</i> , pemadaman listrik, serta PC yang sering mengalami <i>freeze</i> cukup sering terjadi, sehingga kadang mengganggu produktivitas.
Karyawan Bagian <i>Contact Center 2</i>	Waktu yang diberikan oleh perusahaan untuk menyelesaikan tugas sudah cukup efisien, tergantung pada bagaimana setiap individu menggunakannya. Namun, karyawan sering tidak fokus karena gangguan dari luar pekerjaan, yang akhirnya mempengaruhi produktivitas kerja.

Efisiensi dalam penggunaan waktu kerja sangat penting untuk memastikan karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara produktif dan tanpa tekanan yang berlebihan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar karyawan menilai bahwa penggunaan waktu kerja mereka sudah efisien dan sesuai standar, meskipun ada beberapa gangguan yang mempengaruhi produktivitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Halim et al. (2019) yang menyatakan bahwa pengelolaan waktu yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Dengan demikian, penggunaan waktu kerja yang baik dan efisien tidak hanya penting untuk menyelesaikan tugas tepat waktu tetapi juga berpengaruh terhadap efektivitas dan produktivitas kerja karyawan.

Persepsi Terhadap Dimensi Beban Tuntutan Fisik

Dimensi keempat yaitu tuntutan fisik yang dibebankan pada karyawan saat menjalankan tugasnya. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti upaya fisik yang diperlukan, durasi kerja fisik, postur tubuh, dan frekuensi aktivitas fisik (Hart & Staveland, 1988). Hasil dari wawancara terkait tuntutan fisik terdapat tiga karyawan yang berpendapat bahwa pekerjaan tersebut tidak membutuhkan intensitas fisik yang berlebihan serta mereka juga menjelaskan jarang terjadinya kelelahan yang secara fisik. Karena pekerjaan mereka umumnya lebih mengandalkan kerja mental dan kecerdasan daripada fisik. Hal tersebut setara dengan apa yang diungkapkan oleh salah satu informan yaitu *team leader* yang menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya tidak ada intensitas fisik, karena beberapa tugas atau pekerjaan lebih mengutamakan kerja cerdas daripada kerja keras sendiri mbak. Selama saya kerja di sini saya tidak pernah merasa kelelahan secara fisik, karena di sini kerjanya secara shifting jadi mungkin lebih membutuhkan ketahanan fisik aja sih mbak.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Secara keseluruhan, meskipun pekerjaan di sebagian besar posisi tidak membutuhkan intensitas fisik tinggi, dua karyawan yang bekerja di bagian *contact center* berpendapat berbeda yaitu mereka sering mengalami kelelahan fisik pada situasi-situasi tertentu yang memerlukan usaha ekstra. Berikut adalah hasil wawancara dari karyawan bagian *contact center* 1:

“Intensitas fisik dari pekerjaan tidak cukup banyak, karena pekerjaan secara keseluruhan dilakukan di depan PC sehingga tidak membutuhkan banyak aktivitas. Tetapi terkadang cukup sering juga beberapa tugas membutuhkan kekuatan fisik, terutama saat trafik layanan tinggi karena dituntut cepat dan tepat agar cepat menstabilkan trafik dan respon time terhadap keluhan pelanggan. Dan karena itu cukup sering saya merasa lelah, apalagi ketika trafik layanan tinggi dan perbantuan pada layanan yang berbeda.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Lalu, pendapat yang senada disampaikan oleh karyawan *contact center* 2 yang menyatakan sebagai berikut:

“Pekerjaan saya tidak terlalu berat sehingga tidak membutuhkan intensitas fisik. Tapi di waktu tertentu cukup sering membutuhkan kekuatan fisik ketika terjadi antrian yang panjang sehingga membutuhkan kecepatan dan tenaga yang lebih banyak. Sehingga itu yang menyebabkan saya sering merasa lelah apabila antrian tiket gangguan massal yang menyebabkan harus bekerja lebih ekstra.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Dari beberapa pernyataan responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan terhadap beban kerja khususnya dimensi tuntutan fisik sebagai berikut:

Tabel 5 Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Tuntutan Fisik

Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Tuntutan Fisik	
Fisik	
Informan	Pendapat Karyawan
Koordinator	Pekerjaan yang dilakukan jarang membutuhkan intensitas fisik, sehingga karyawan merasa cukup nyaman dengan pekerjaannya. Namun, karyawan terkadang juga merasa lelah setelah selesai bekerja.
Team Leader	Pekerjaan yang dilakukan tidak memerlukan intensitas fisik tinggi, lebih mengutamakan kerja cerdas daripada kerja keras. Selama bekerja di sini, karyawan tidak merasa kelelahan fisik, meskipun pekerjaan berbasis shift dan memerlukan ketahanan fisik.
Desk Control	Pekerjaan yang dilakukan tidak memerlukan intensitas fisik, sehingga karyawan tidak merasakan kelelahan fisik di tempat kerja.
Karyawan Bagian Contact Center 1	Pekerjaan umumnya tidak memerlukan banyak aktivitas fisik karena dilakukan di depan PC. Namun, beberapa tugas memerlukan kekuatan fisik, terutama saat trafik layanan tinggi, yang mengharuskan karyawan bekerja cepat dan tepat untuk menstabilkan trafik dan merespons

		keluhan pelanggan. Akibatnya, karyawan sering merasa lelah, terutama saat menghadapi trafik layanan tinggi dan perbantuan pada layanan yang berbeda.
Karyawan <i>Contact Center 2</i>	Bagian Pekerjaan	tidak terlalu berat dan umumnya tidak memerlukan intensitas fisik tinggi. Namun, pada waktu tertentu, terutama saat menghadapi antrian panjang, pekerjaan membutuhkan kekuatan fisik lebih, yang menyebabkan karyawan sering merasa lelah, terutama saat menangani gangguan massal yang memerlukan usaha ekstra.

Tuntutan fisik dalam pekerjaan merupakan aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia, terutama dalam menentukan tingkat kelelahan dan kesejahteraan karyawan. Hal ini sejalan dengan pendapat Hermawan (2022) yang menyatakan bahwa aktivitas mental dan fisik berkaitan erat dengan beban kerja. Tuntutan fisik dapat mempengaruhi produktivitas karyawan, meskipun tuntutan fisik di Iconnet pada beberapa pekerjaan mungkin rendah, tapi penting untuk tetap mengelola beban kerja secara efektif untuk mencegah kelelahan fisik.

Persepsi Terhadap Dimensi Beban Tuntutan Mental

Dimensi kelima yaitu tuntutan mental yang mengacu pada beban psikologis yang dialami oleh karyawan. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti konsentrasi, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, dan tingkat stres (Hart & Staveland, 1988). Secara keseluruhan, beberapa posisi karyawan di Iconnet lebih terstruktur dan efisien dalam mengelola beban mental, tetapi posisi yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan cenderung mengalami tuntutan mental yang lebih tinggi. Dari hasil wawancara tersebut terdapat tiga orang yang menjelaskan bahwa mereka tidak merasakan kesulitan atau stres dalam bekerja. Hal tersebut selaras dengan apa yang diungkapkan oleh *team leader* yang menyatakan sebagai berikut:

“Pekerjaan ini menuntut saya untuk dapat sering berpikir dan mencari solusi kalau ada masalah, karena saya sendiri menghandle sebanyak 17 orang dan mereka memiliki kesulitan masing-masing. Tetapi saya tidak pernah merasa stres terhadap jobdesk saya, karena saya melakukan pekerjaan ini secara efisien dan membuat alur pekerjaan apa saja yang harus saya selesaikan setiap harinya supaya pekerjaan saya terstruktur dengan baik.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Selanjutnya pendapat yang sama juga dikatakan oleh karyawan *contact center* 2 menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya jarang merasa kesulitan karena saya menikmati pekerjaan ini sehingga tidak begitu saya pikirkan apabila ada customer yang mengeluh sampai menyerang dengan kata-kata kasar. Sehingga saya sendiri juga tidak sering merasa tegang atau stres, hanya ketika terjadi gangguan massal saja.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Sedangkan dua karyawan lainnya berpendapat berbeda yaitu mereka merasa cukup kesulitan dalam bekerja, hal ini setara dengan apa yang dikatakan oleh koordinator sebagai berikut:

“Cukup sering merasa stres jika pada akhir bulan saja karena menurut saya pekerjaan akan menjadi lebih banyak, dan cukup sering juga saya menghadapi masalah yang kompleks tetapi saya masih bisa mengatasinya dengan baik.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Hal yang sama juga disampaikan oleh karyawan *contact center* 1 yang menyatakan sebagai berikut:

“Ya karena kita yang berhadapan langsung dengan customer jadi saya sendiri merasakan cukup sulitnya pekerjaan ini karena terkadang penyampaian keluhan pelanggan yang sering menyerang personal, sehingga kita dituntut untuk lebih sabar dan tekanan menyusun kalimat yang lebih bervariasi agar mudah dipahami oleh customer. Di sini saya juga cukup sering merasa lelah secara mental karena trafik layanan sangat tinggi dan ketetapan SOP yang berubah-ubah, serta seringnya harus bisa memecahkan masalah yang kompleks seperti pelanggan mengeluhkan kendala yang berbeda-beda dalam satu kali transaksi, pencatatan

tiket yang detail dan sesuai kategori terlebih ketika berbeda kasus harus membuat tiket yang berbeda sehingga membutuhkan waktu handle yang cukup tinggi.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Dari beberapa pernyataan responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan terhadap beban kerja khususnya dimensi tuntutan mental sebagai berikut:

Tabel 6 Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Tuntutan Mental

Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Tuntutan Mental	
<i>Informan</i>	<i>Pendapat Karyawan</i>
Koordinator	Karyawan sering merasa stress terutama pada akhir bulan stres beban kerja meningkat. Meskipun menghadapi masalah yang kompleks, karyawan masih mampu mengatasinya dengan baik.
<i>Team Leader</i>	Pekerjaan ini menuntut karyawan untuk sering berpikir dan mencari stres, terutama karena handle 17 orang dengan berbagai kesulitan. Meskipun demikian, karyawan tidak merasa stress karena melakukan pekerjaan secara efisien dan memiliki alur kerja yang terstruktur dengan baik.
<i>Desk Control</i>	Pekerjaan yang diberikan dinikmati sehingga tidak pernah merasa kesulitan dalam bekerja dan tidak mengalami stres.
Karyawan Bagian <i>Contact Center 1</i>	Pekerjaan yang melibatkan berhadapan langsung dengan pelanggan sering kali sulit karena keluhan pelanggan yang bisa bersifat personal, memerlukan kesabaran ekstra, dan keterampilan dalam tressn kalimat agar mudah dipahami. Karyawan juga sering merasa stres secara mental akibat trafik layanan yang

		tinggi, perubahan SOP yang sering, dan kebutuhan untuk memecahkan masalah kompleks.
Karyawan <i>Contact Center 2</i>	Bagian	Sebagai karyawan <i>contact center</i> , kesulitan yang dihadapi jarang merasa sulit karena pekerjaannya dinikmati. Karyawan tidak terlalu memikirkan keluhan atau kata-kata kasar dari pelanggan dan tidak sering merasa tegang atau stress, kecuali saat terjadi gangguan massal.

Berdasarkan tabel di atas, tuntutan mental dalam pekerjaan melibatkan kemampuan karyawan untuk mengatasi beban kerja, menyelesaikan tugas kompleks, berinteraksi dengan pelanggan, dan mengatur waktu dengan efektif. Manajemen yang baik, alur kerja yang terstruktur, dan kepuasan kerja dapat membantu mengurangi tingkat stres dan kelelahan mental karyawan. Hal ini sejalan dengan pendapat Dewi & Hidayat (2019) yaitu beban kerja yang diberikan kepada karyawan harus sesuai dan seimbang dengan fisik dan mentalnya. Pendapat tersebut juga didukung oleh Irawati & Carrollina (2017) yaitu apabila beban kerja berlebihan dan tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental, serta dapat menurunkan kualitas kerjanya.

Persepsi Terhadap Dimensi Beban Standar Pekerjaan

Dimensi terakhir yaitu standar pekerjaan, yang artinya tingkat kinerja yang diharapkan dari karyawan, yang dapat berupa kriteria kuantitatif atau kualitatif. Ini mencakup metode kerja, prosedur operasional standar, dan tolok ukur yang digunakan untuk menilai kinerja (Moekijat, 1995). Meskipun perusahaan Iconnet termasuk perusahaan yang masih baru dan berkembang, tiga karyawan merasa bahwa standar yang ditetapkan atau yang diberikan oleh perusahaan sudah sangat jelas. Namun, terdapat beberapa hal yang harus di evaluasi dan perlu penyesuaian kembali. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dari *team leader* yang menyatakan sebagai berikut:

“Standar yang diberikan oleh perusahaan sangat jelas walaupun masih ada beberapa indikator dan parameter yang perlu di evaluasi. Tapi menurut saya ada beberapa hal yang kurang realistis antara aturan yang berlaku dengan implementasi di lapangan. Saya tidak pernah merasa kurang dalam memiliki kendali pekerjaan, karena saya selalu bias mengendalikan apapun jobdesk yang diberikan dari atasan.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Lalu dua karyawan bagian *contact center* juga berpendapat yang sama yaitu perlu adanya evaluasi karena ada beberapa hal yang kurang realistis. Hal ini setara dengan wawancara karyawan bagian *contact center* 1 sebagai berikut:

“Standar produktivitas dan ketentuan yang sudah disampaikan sangat jelas. Tetapi untuk realistis dari standar pekerjaan sendiri saya rasa kurang karena standar produktivitas yang dirasa cukup tinggi mengingat trafik layanan berubah-ubah dan tidak merata karena setiap layanan memiliki trafik berbeda dengan jumlah agent yang tidak sebanding. Saya sendiri juga merasa sering kurang dalam mengendalikan pekerjaan, karena keluhan pelanggan sangat kompleks sehingga tidak dapat mengendalikan durasi transaksi dengan pelanggan sedangkan ketika tercatat durasi tinggi menjadi peninjauan tersendiri oleh atasan.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Selanjutnya pendapat yang senada dari karyawan *contact center* 2 yang menyatakan sebagai berikut:

“Sangat jelas untuk standar pekerjaan diberikan oleh atasan. Jadi menurut saya cukup realistis, namun terkadang beberapa kasus belum ada pedoman dan arahan. Saya juga tidak sering merasa kurang dalam melakukan jobdesk, karena saya masih dapat mencapai target yang diberikan oleh perusahaan.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Namun, dua karyawan lain memiliki pendapat yang berbeda yaitu bahwa standar pekerjaan dan realitas dari perusahaan mereka sudah jelas. Berikut adalah hasil wawancara dari koordinator sebagai berikut:

“Karena perusahaan ini masih baru dan masih berkembang jadi cukup realistis untuk standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, serta jobdesk yang

diberikan juga jelas. Dan saya juga jarang merasa kurang dalam melakukan *jobdesk* saya, karena saya masih dapat mencapai target yang diberikan.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Pendapat yang senada disampaikan oleh *desk control* yang menyatakan sebagai berikut:

“Sangat jelas untuk standar pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, dan cukup realistis karena pekerjaan atau target yang diberikan masih bisa dicapai. Dalam bekerja saya tidak pernah merasa kurang dalam mengendalikan atau melakukan pekerjaan saya.” (Wawancara, 12 Juli 2024).

Dari beberapa pernyataan responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan terhadap beban kerja khususnya dimensi standar pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 7 Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Standar Pekerjaan

Ringkasan Wawancara Variabel Beban Kerja dalam Dimensi Standar Pekerjaan	
Informan	Pendapat Karyawan
Koordinator	Mengingat perusahaan yang masih baru dan berkembang, standar yang ditetapkan realistis dan <i>jobdesk</i> yang diberikan jelas. Karyawan jarang merasa kekurangan dalam melaksanakan <i>jobdesk</i> karena masih mampu mencapai target yang diberikan.
Team Leader	Standar yang diberikan oleh perusahaan sangat jelas, meskipun ada beberapa indikator dan parameter yang perlu dievaluasi. Beberapa aturan mungkin terasa kurang realistis dalam implementasinya di lapangan. Namun, karyawan tidak merasa kurang dalam mengendalikan pekerjaan, karena selalu dapat mengelola <i>jobdesk</i> yang diberikan oleh atasan.

<i>Desk Control</i>		Standar pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan sangat jelas dan realistis, dengan target yang masih dapat dicapai. Karyawan tidak pernah merasa kurang dalam mengendalikan atau melakukan pekerjaannya.
Karyawan <i>Contact Center 1</i>	Bagian	Standar produktivitas dan ketentuan yang disampaikan sangat jelas, namun standar tersebut terasa kurang realistis karena trafik layanan yang berubah-ubah dan tidak merata serta jumlah agen yang tidak sebanding dengan trafik. Karyawan sering merasa kesulitan dalam mengendalikan pekerjaan, terutama karena keluhan pelanggan yang kompleks, yang mengakibatkan durasi transaksi yang tinggi dan sering menjadi perhatian khusus dari atasan.
Karyawan <i>Contact Center 2</i>	Bagian	Standar pekerjaan yang diberikan oleh atasan sangat jelas dan realistis. Meskipun terkadang beberapa kasus belum memiliki pedoman dan arahan, karyawan tidak merasa kurang dalam melaksanakan <i>jobdesk</i> karena masih dapat mencapai target yang ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa standar pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan umumnya jelas dan realistis, walaupun terdapat beberapa catatan penting seperti perlunya evaluasi untuk memastikan bahwa standar tetap relevan dan realistis di lapangan, lalu perlunya penyesuaian dalam penjadwalan atau penambahan jumlah agen untuk mengurangi beban kerja, dan penyediaan panduan yang lebih komprehensif yang dapat membantu karyawan dalam menangani berbagai situasi dengan lebih efektif. Karena pada dasarnya standar pekerjaan yang jelas dan sesuai dengan kapasitas karyawan, memungkinkan mereka untuk lebih puas dan termotivasi dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Apriana & Nurhayaty (2024) yang menyatakan bahwa dalam memenuhi dan mencapai target yang diberikan oleh perusahaan terdapat

faktor pendukung yang penting yaitu beban kerja yang sesuai dan standar pekerjaan yang realistis dan terstruktur.

Dampak Persepsi Beban Kerja

Menurut Robbins & Judge (2013) dampak beban kerja mencakup konsekuensi baik positif maupun negatif yang dihadapi karyawan sebagai hasil tuntutan pekerjaan. Dampak tersebut mengacu pada perubahan pada karyawan akibat tingginya tuntutan pekerjaan, yang dapat berdampak pada kesehatan fisik dan mental, kepuasan kerja, dan produktivitas. Beban kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja atau pencapaian karyawan. Terkait hasil wawancara yang sudah dilakukan, ditemukan bahwa dua karyawan dari Iconnet menjelaskan bahwa selama mereka bekerja di Iconnet berdampak positif untuk mereka. Hal ini sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh dua informan yaitu bagian *team leader* dan *desk control* sebagai berikut:

“Dampak positif yang saya dapatkan adalah saya jadi bisa mempunyai jiwa kepemimpinan yang lebih bagus serta bisa mengelola pekerjaan tim saya serta melatih emosional dari diri sendiri dan harus bisa memecahkan masalah yang ada. Untuk dampak negatif yang saya dapatkan adalah waktu saya untuk keluarga banyak yang tersita dan komunikasi dengan keluarga jadi sedikit kurang karena memang harus fokus kerja.” & “Menurut saya sendiri untuk dampaknya cukup positif karena target tidak terlalu tinggi, jadi di sini saya tidak terlalu merasa terbebani dan saya dapat melatih skill saya sendiri menjadi lebih baik.” (Wawancara, 7 Mei 2024).

Sementara itu tiga karyawan berpendapat berbeda yaitu terkadang dalam bekerja dampak yang dirasakan negatif. Dampak yang dirasakan oleh mereka, seperti kelelahan fisik maupun stres. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh koordinator sebagai berikut:

“Kalau dampak beban kerja sendiri yang berdampak ke fisik adalah ketika ada target tiket baru karena ada perubahan target dari atasan sehingga kita mendapat beban kerja yang lebih dan membuat kita jadi lebih hectic dan pada saat itu saya merasa lelah. Sedangkan untuk beban mental saya lebih ke faktor eksternal

sih, jadi semisal kita ada masalah dari luar lalu kita bekerja itu kadang membuat agak stres dan perlu refreshing.” (Wawancara, 7 Mei 2024).

Kemudian dua karyawan bagian *contact center* juga berpendapat yang serupa seperti koordinator, yaitu sebagai berikut:

“Kalau untuk saya ada negatifnya dari beban kerja sebagai *contact center* yaitu tuntutan yang harus dipenuhi karena kita kerjanya berkomunikasi langsung sama customer dan setiap customer punya karakter masing-masing, dan apalagi kalau kita dapat komplain itu mereka bisa marah-marah dan sampe mengumpat, nah di situ saya sebenarnya juga emosi cuma ya kita harus meredam, jadi lebih ke mental sih karena sering meredam emosi dan jadi membuat energi saya cepat habis dan mudah lelah, terus pergantian shift di sini itu kurang tertata jadi buat kita tidak terlalu banyak punya waktu luang.”

Berikut adalah pendapat yang senada oleh karyawan bagian *contact center* lainnya:

“Menurut saya beban kerja di sini dampaknya lebih ke capek dalam pikiran ya atau lebih ke mental, karena di sini sendiri kita dituntut untuk lebih berpikir dalam menanggapi user atau customer dan juga sering overtime karena jika jam kerja sudah habis namun komplain belum selesai kita tidak boleh mengakhiri chat atau komplain.” (Wawancara, 7 Mei 2024).

Dari beberapa pernyataan responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dampak persepsi beban kerja yang dirasakan oleh karyawan di Iconnet sebagai berikut:

Tabel 8 Dampak Persepsi Beban Kerja

Dampak Persepsi Beban Kerja	
<i>Dampak</i>	<i>Keterangan</i>
Positif	<ul style="list-style-type: none"> ● Meningkatkan kemampuan mengelola pekerjaan tim ● Melatih mengendalikan emosi dan kemampuan memecahkan masalah

-
- Melatih keterampilan menjadi lebih baik
 - Mengembangkan jiwa kepemimpinan

Negatif

- Merasakan kelelahan ketika terjadi perubahan target dari atasan
- Merasakan stres dari faktor eksternal dan membutuhkan waktu untuk *refreshing*
- Berkurangnya waktu untuk keluarga dan komunikasi dengan mereka karena harus fokus pada pekerjaan
- Merasakan kelelahan mental karena sering meredam emosi dan energi cepat habis
- Pergantian shift yang kurang tertata mengurangi waktu luang
- Adanya *overtime* karena complain yang belum selesai
- Tuntutan untuk berkomunikasi dan menghadapi berbagai karakter *customer* yang ketika komplain.

Berdasarkan hasil data yang telah didapatkan melalui wawancara, ditemukan bahwa dampak beban kerja di Iconnet cenderung negatif dan ini sejalan dengan pendapat Neksen et al. (2021) yang mengatakan bahwa beban kerja yang

berlebihan dapat menyebabkan kelelahan secara fisik, mental dan reaksi emosional. Hal tersebut sesuai dengan fakta di lapangan bahwa dampak negatif dari beban kerja yang dirasakan oleh karyawan meliputi kelelahan fisik dan mental, stres dari faktor eksternal, berkurangnya waktu dan komunikasi dengan keluarga, serta tekanan untuk mengelola emosi dan tuntutan kerja yang tinggi. Namun, beban kerja juga memberikan dampak positif seperti meningkatnya kemampuan dan keterampilan, mampu mengembangkan jiwa kepemimpinan serta dapat melatih mengendalikan emosi dan mampu memecahkan masalah. Hal ini sejalan dengan pendapat Robbins & Judge (2013) yaitu beban kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja dan pencapaian karyawan.



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap beban kerja berbeda-beda menurut para karyawan di Iconnet. Persepsi beban kerja adalah penilaian individu terhadap tugas yang diberikan, dinilai dari sisi fisik dan mental, yang menghasilkan dampak positif atau negatif. Secara mayoritas persepsi karyawan Iconnet terhadap beban kerja yaitu persepsi positif atau baik, hal itu ditandai dengan penggunaan waktu kerja oleh karyawan secara efisien sehingga mereka tetap produktif dan fokus. Hubungan antar rekan kerja yang baik, saling mendukung dan bekerja sama dalam mengatasi tantangan sehingga meningkatkan motivasi dan semangat kerja di antara karyawan. Serta sebagian pekerjaan tidak memerlukan intensitas fisik yang tinggi dan beberapa karyawan mampu mengelola stres kerja dengan baik, terutama jika pekerjaan terstruktur dengan baik dan efisien. Lalu yang terakhir yaitu standar pekerjaan yang dinilai sudah sangat jelas dan realistis, walaupun ada beberapa hal yang perlu dievaluasi kembali. Sedangkan dalam persepsi karyawan untuk persepsi yang kurang baik ditandai dengan tantangan dalam mencapai target dan manajemen waktu yang buruk dapat menyebabkan tekanan kerja, kebisingan saat pergantian shift serta gangguan eksternal seperti masalah teknis dan fasilitas yang kurang memadai menjadi faktor yang menghambat karyawan dalam menyelesaikan tugas mereka secara efektif dan mengganggu kenyamanan kerja mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi yang ada di Iconnet Semarang ini yaitu memiliki persepsi positif yang dinilai oleh karyawan yaitu ada penggunaan waktu kerja, tuntutan fisik dan mental, serta standar pekerjaan. Sementara itu, untuk persepsi negatif yang dinilai oleh karyawan yaitu ada target yang harus dicapai dan lingkungan kerja.

Dampak dari persepsi beban kerja di Iconnet Semarang memiliki dua sisi yaitu positif dan negatif. Dampak secara positifnya yaitu pertama meningkatnya efisiensi kerja dan keterampilan, yaitu karyawan mampu mengembangkan keterampilan manajemen waktu dan beban kerja yang terstruktur dengan baik membantu karyawan menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien sehingga karyawan menjadi lebih terorganisir dan mampu memprioritaskan

pekerjaan dengan lebih baik. Kedua mengembangkan jiwa kepemimpinan dan kerja tim, artinya beban kerja yang menantang mendorong karyawan untuk berkolaborasi dan menunjukkan kepemimpinan, yang memperat hubungan kerja dan meningkatkan kerjasama tim.

Sementara itu dampak secara negatifnya yaitu pertama stres dan tekanan mental, beban kerja yang berat menyebabkan stres dan tekanan mental, terutama bagi karyawan berinteraksi langsung dengan pelanggan dan harus mencapai targetnya. Kedua kelelahan fisik, meskipun pekerjaan lebih banyak menuntut kerja mental, pada situasi tertentu seringkali memerlukan usaha ekstrak yang dapat menyebabkan kelelahan fisik. Sehingga dapat menyebabkan menurunnya kepuasan kerja karyawan yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja mereka. Ketiga, waktu bersama keluarga berkurang, karena beban kerja berat menyebabkan berkurangnya waktu untuk keluarga dan kehidupan pribadi, yang dapat menurunkan kepuasan hidup secara keseluruhan. Terakhir tekanan dalam mengelola emosi yaitu karyawan menghadapi tekanan untuk mengelola emosi mereka saat berinteraksi dengan pelanggan, yang dapat meningkatkan stress dan ketidaknyamanan.

Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan Iconnet Semarang memiliki hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yaitu Assa (2022) dan Santoso & Rijanti (2022) bahwa beban kerja dapat berpengaruh pada karyawan. Penelitian ini juga didukung oleh Yussyaf & Putra (2019) yang mengatakan bahwa persepsi terhadap beban kerja adalah cara individu mengukur tuntutan tugas yang telah diberikan oleh atasan atau perusahaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, lalu dinilai secara fisik dan mental yang kemudian menghasilkan dampak negatif atau positif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Moekijat (1995) dan Hart & Staveland (1988) yaitu dimensi dan indikator beban kerja, 1) Target yang harus dicapai, 2) Lingkungan pekerjaan, 3) Penggunaan waktu kerja, 4) Tuntutan fisik (*Physical demand*), 5) Tuntutan mental (*Mental demand*), dan 6) Standar pekerjaan. Hal ini juga didukung oleh penelitian Neksen et al. (2021) yang mengatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan

secara fisik, mental dan reaksi emosional dan sedangkan menurut Robbins & Judge (2013) beban kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja dan pencapaian karyawan.

Implikasi Praktis

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi yang kurang baik dalam persepsi karyawan ditunjukkan dengan dimensi target yang harus dicapai, dan lingkungan kerja. Sehingga penulis menyarankan pihak manajemen harus meningkatkan dalam mengelola beban kerja dengan lebih baik kembali untuk memaksimalkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

Serta memastikan lingkungan kerja yang mendukung dengan menyediakan fasilitas yang memadai dan meminimalkan gangguan eksternal. Selain itu, Iconnet sebaiknya menyediakan program dukungan psikologis untuk membantu karyawan mengelola stres, serta memberikan pelatihan dan pengembangan agar karyawan dapat bekerja lebih efektif. Langkah-langkah ini akan membantu mengurangi dampak negatif beban kerja, dapat meningkatkan motivasi, dan memberikan kepuasan kerja karyawan.

Keterbatasan Penulis

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, sampel penelitian terbatas pada karyawan di satu lokasi, yaitu *Contact Center* Iconnet Semarang, tetapi jika ingin menggunakan metode yang telah diterapkan oleh penulis maka dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor yaitu faktor status karyawan, faktor *turnover*, dan yang lainnya. Kedua, penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dan menggunakan data primer melalui wawancara yang dapat dipengaruhi oleh subjektivitas responden, yang mungkin mengarah pada bias dalam hasil penelitian. Ketiga, penelitian ini fokus pada aspek beban kerja tanpa mempertimbangkan faktor-faktor eksternal lain yang mungkin mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan, seperti kondisi ekonomi atau perubahan kebijakan perusahaan.

Saran

Bagi penelitian yang mendatang diharapkan untuk memperluas objek penelitian agar mencakup karyawan dari berbagai divisi dan jenis industri, sehingga mendapatkan hasil yang lebih representatif dan generalisasi yang lebih kuat. Metode pengumpulan data juga perlu ditingkatkan, menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif, seperti observasi dan analisis data kinerja, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan obyektif mengenai beban kerja. Selain itu, untuk penelitian yang mendatang harus mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi beban kerja, seperti kondisi ekonomi, budaya organisasi, dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian, temuan penelitian akan lebih komprehensif dan dapat memberikan referensi yang lebih efektif untuk manajemen beban kerja di berbagai organisasi.

