

Pengaruh Beban Kerja dan *Human Relationship* Terhadap Kinerja Pegawai Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan

, Yuniria Zendrato, Tri Handayani, Muhammad Yahdi, Andarias Sambo
Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Manajemen IMMI
Email : yuniriazendrato@stimaimmi.ac.id

Dalam organisasi perusahaan ataupun institusi, keberadaan sumber daya manusia memiliki peran penting. Sumber daya manusia yang handal dalam organisasi berdampak pada kegiatan organisasi dengan baik. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan upaya peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia dengan memaksimalkan kinerja pegawai yang merupakan dimensi untuk melakukan pengukuran indeks profesionalitas pegawai bank. Bank Mandiri di DKI Jakarta merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang perbankan dan memiliki banyak cabang, salah satunya yakni Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan: 1) beban kerja dan *human relationship* terhadap kinerja pegawai Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan. 2) beban kerja terhadap kinerja pegawai Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan. 3) *human relationship* terhadap kinerja pegawai Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan.

Penelitian ini adalah *explanatory research* dengan metode pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada pegawai Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan dengan sampel sebanyak 32 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *non probability* sampling dengan sampel jenuh. Data dikumpulkan dengan instrumen berupa kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian dapat dipaparkan secara singkat sebagai berikut: 1) beban kerja dan *human relationship* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, 2) beban kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, 3) *human relationship* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Terkait dengan hasil penelitian ini, maka direkomendasikan agar: 1) Pihak pimpinan diharapkan lebih memperhatikan pemberian beban kerja kepada pegawai sesuai dengan kemampuan, keahlian pegawai, dan jumlah sumber daya manusia yang ada dalam satu bidang tersebut untuk menghindari terjadinya *over capacity*, *under capacity*, dan inefisiensi. 2) *Human relationship* yang terjalin dalam organisasi dapat dipertahankan dalam semua aspek baik komunikasi, pengarahan, keterbukaan, sikap saling menghargai, dan loyalitas. 3) Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengukur kinerja pegawai dengan menambahkan variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Kata Kunci: hubungan kerja, *human relationship*, kinerja pegawai

Pendahuluan

Dalam organisasi perusahaan ataupun institusi, keberadaan sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting. Dukungan sumber daya manusia yang handal dalam organisasi akan berdampak pada penyelesaian kegiatan organisasi dengan baik. Sumber daya manusia merupakan

aset utama organisasi yang berperan sebagai roda penggerak seluruh kegiatan organisasi. Tujuan organisasi akan tercapai apabila memiliki sumber daya manusia yang kompeten, handal, dan memiliki potensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan upaya peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia dengan cara memaksimalkan kinerja pegawai yang merupakan dimensi untuk melakukan pengukuran indeks profesionalitas pegawai bank. Kinerja adalah capaian hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diterima (Mangkunegara, 2011).

Sebagai perusahaan perbankan di Indonesia, PT Bank Mandiri menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia dalam hal jumlah aset, pinjaman, dan simpanan. PT Bank Mandiri di DKI Jakarta merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang perbankan dan memiliki banyak cabang, salah satunya yakni Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan. Tujuan dari Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan yakni untuk membantu dan mendorong pembangunan perekonomian disegala bidang dan sebagai sumber pendapatan asli daerah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat DKI Jakarta khususnya wilayah Ragunan Jakarta Selatan. Atas dasar tujuan tersebut, Bank Mandiri KCP Ragunan diharapkan dapat membantu pemerintah DKI Jakarta untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan perekonomian yang ada di wilayah Jakarta Selatan.

Sebagai agent of development, Bank Mandiri terus berkomitmen dan berkontribusi dalam pembangunan nasional melalui penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR). Bank Mandiri juga menerapkan tiga aspek utama untuk mendorong pertumbuhan berkelanjutan yakni lingkungan, sosial dan tata kelola (Aprilia, 2023). Melalui program tersebut Bank Mandiri berfokus memberikan ragam kegiatan dan aksi nyata dalam membantu menyejahterahkan masyarakat di Indonesia terutama pelaku UMKM. Bank Mandiri akan terus memperkuat perannya sebagai agen pembangunan dan mitra bagi pemerintah untuk memberikan dampak positif kepada masyarakat di Indonesia melalui serangkaian inisiatif untuk menciptakan Indonesia yang inklusif (Junaidi, 2023). Pada kuarta I 2023 PT Bank Mandiri berhasil membukukan kinerja keuangan yang positif dalam perolehan laba bersih konsolidasi yang mencapai Rp 12,6 triliun, tumbuh sebesar 25,2% dibandingkan dengan periode tahun sebelumnya. Pencapaian kinerja Bank Mandiri yang solid selaras dengan pertumbuhan kondisi ekonomi Indonesia ditengah ketidakpastian kondisi ekonomi global. Kinerja positif Bank Mandiri secara spesifik terlihat dari sisi profitabilitas yang terus meningkat dengan nilai Return on Equity (ROE) Tier-1 bank only sebesar 24,6% (Aprilia, 2023). Pertumbuhan kinerja keuangan tersebut juga didorong oleh serangkaian inovasi dan strategi digital Bank Mandiri melalui Super App Livin' by Mandiri dan layanan Wholesale Digital Super Platform Kopra by Mandiri. Kehadiran Livin' dan Kopra by Mandiri mampu berkontribusi pada pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) khususnya dana murah yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Mandiri berkontribusi signifikan terhadap kinerja keuangan (Junaidi, 2023).

Pencapaian kinerja keuangan yang sangat baik pada Bank Mandiri merupakan gambaran hasil kinerja pegawai dalam perusahaan tersebut. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yakni beban kerja yang ditanggung oleh masing-masing pegawai dan human relationship yang dibangun secara baik dalam organisasi. Pemberian beban kerja terhadap pegawai harus diperhatikan untuk menghindari terjadinya over capacity maupun under capacity (Sutarto, 2006). Pemberian beban kerja yang tidak sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan dan dapat menimbulkan inefisiensi kerja serta burnout (Rizqiansyah, et.al., 2017). Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai didukung oleh penelitian Paramitadewi (2017) yang menjelaskan bahwa pemberian beban kerja harus seimbang agar kinerja yang dihasilkan oleh pegawai bisa maksimal.

Selain pemberian beban kerja yang efektif dan sesuai standar, human relationship yang dibangun secara baik dapat memberikan pengaruh terhadap hasil kinerja pegawai sehingga tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik. Human relationship menggambarkan hubungan kemanusiaan yang tercipta atas dasar kesadaran dan kesediaan demi terpadunya keinginan bersama (Hasibuan, 2009).

Penerapan human relationship yang baik akan menjembatani interaksi antara pimpinan maupun bawahan dalam melakukan koordinasi tugas hingga penyelesaian tugas yang dibebankan. Latief, et.al. (2019) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan human relationship terhadap kinerja pegawai karena adanya hubungan baik dan harmonis yang tercipta di lingkungan kerja dapat berdampak pada peningkatan kinerja.

Tinjauan Pustaka

Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peran tenaga kerja supaya efektif dan efisien membantu mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2019). Sinambela (2017) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai aset utama melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan yang telah ditetapkan organisasi akan tercapai dengan baik. Manajemen sumber daya manusia merupakan kebijakan akan aspek dan kebutuhan karyawan seperti posisi manajemen, rekrutmen, seleksi karyawan, pelatihan, kompensasi, dan penilaian kinerja karyawan. Dari pendapat beberapa ahli, maka manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan perusahaan agar tercapai dengan baik.

Manajemen sumber daya manusia terdiri dari beberapa komponen yang akan mendukung berlangsungnya kegiatan perusahaan. Masing-masing komponen saling berkesinambungan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Berikut adalah komponen manajemen sumber daya manusia menurut beberapa ahli:

- 1) Kastru (2022), komponen manajemen sumber daya manusia terdiri dari pimpinan, pengusaha, dan karyawan.
- 2) Hasibuan (2019), komponen manajemen sumber daya manusia terdiri dari pengusaha, karyawan, dan pemimpin.
 - Pengusaha adalah setiap orang yang berinvestasi untuk memperoleh pendapatan yang besarnya tidak dapat dipastikan karena tergantung pada pencapaian laba perusahaan. Tujuan utama seorang pengusaha yakni memperoleh keuntungan dan bersedia menanggung resiko yang terjadi pada kegiatan usaha yang dijalankan.
 - Karyawan merupakan pihak yang menjual jasa untuk mendapatkan kompensasi yang besarnya sudah ditetapkan dan disepakati oleh pihak pemberi kerja dan pekerja. Seorang karyawan akan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh jasa sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan. Posisi karyawan dalam perusahaan dibagi menjadi dua bagian yakni karyawan operasional dan karyawan manajerial.
 - Pemimpin yakni seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan kepemimpinan dimaknai sebagai gaya pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai dengan apa yang diperintahkan.

Definisi Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang individu maupun kelompok dari tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai secara kualitas maupun kuantitas oleh karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Colquitt, et.al. (2015) mendeskripsikan kinerja sebagai serangkaian perilaku seorang pekerja yang memberikan kontribusi baik secara positif ataupun negatif terhadap penyelesaian tujuan dari organisasi. Pendapat lain mendefinisikan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang berkaitan erat

dengan tujuan organisasi secara kualitas, efisiensi, dan kriteria lain dari efektivitas (James, et.al., 2012). Lebih lanjut Wibowo (2012) menjelaskan kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Penting bagi organisasi untuk memperhatikan faktor-faktor pendukung yang dapat meningkatkan kinerja pegawai (Zainal, 2015).

Mahmudi (2009) memaparkan lima faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- 1) Faktor personal mencakup kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, kepercayaan diri serta kompensasi dari setiap individu.
- 2) Faktor kepemimpinan mencakup arahan, dukungan, semangat yang diberikan atasan kepada bawahan.
- 3) Faktor sistem yang meliputi infrastruktur, system kerja, fasilitas kerja, maupun proses organisasi serta budaya kinerja di organisasi.
- 4) Faktor kerja tim yang mencakup kekompakan, kepercayaan, hingga kualitas dukungan yang diberikan kepada sesama anggota tim.
- 5) Faktor situasional yang mencakup perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Definisi Beban Kerja

Tarwaka (2011) memaparkan beban kerja sebagai kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugas yang harus diselesaikan dengan batas waktu tertentu. Beban kerja menurut Sitepu (2013) merupakan besarnya tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai berdasar hasil kali antara kapasitas pekerjaan dan norma waktu yang menjadi tanggung jawab pegawai. Beban kerja menurut Permendagri No. 12 tahun 2008 merupakan besaran pekerjaan yang harus ditanggung oleh jabatan atau unit organisasi dan hasil kali antara volume kerja dengan norma waktu.

Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Artadi (2015) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja sebagai berikut:

- 1) Faktor eksternal yang berasal dari luar tubuh pegawai antara lain tugas-tugas yang bersifat fisik, organisasi kerja, lingkungan kerja.
- 2) Faktor internal yang berasal dari dalam tubuh pegawai akibat dari beban kerja eksternal meliputi psikis dan somatik (umur, jenis kelamin, status gizi).

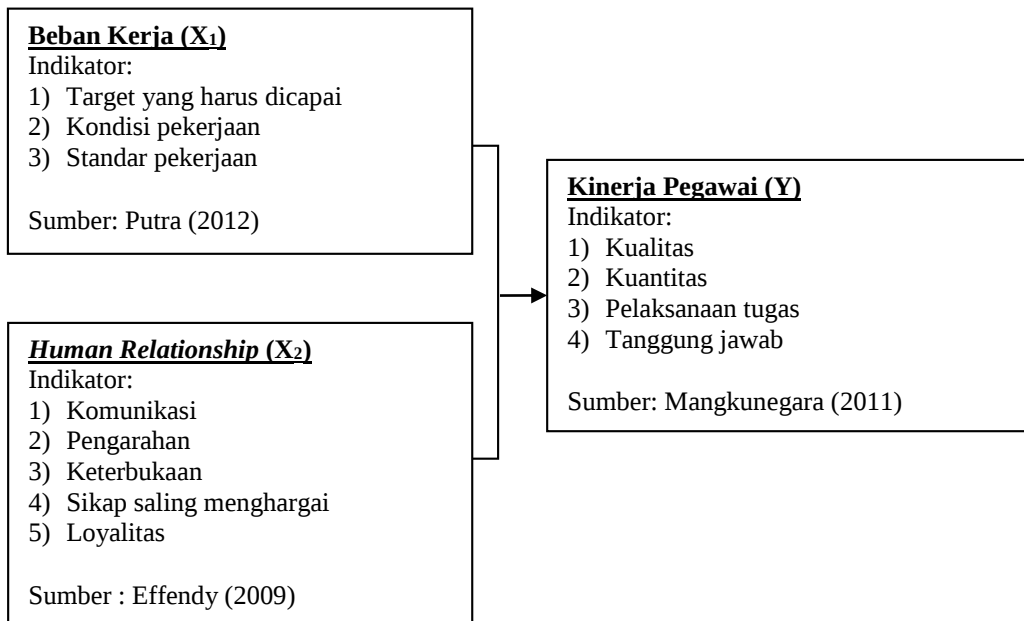
Definisi *Human Relationship*

Davis (2009) memaparkan human relationship sebagai interaksi yang terjalin antar individu, baik dalam lingkup kerja maupun organisasi. Pendapat lain dikemukakan Effendy (2007) menjelaskan human relations merupakan interaksi antara individu baik seorang pimpinan dengan pegawai maupun sebaliknya sehingga tercipta lingkungan kerja yang efektif. Sedangkan Prabowo (2008) menjelaskan human relationship sebagai cara seorang individu untuk memahami hakikat manusia dan bagaimana untuk mampu menerima orang lain dengan apa adanya agar tercipta suasana kerja yang harmonis dan baik yang dapat meningkatkan semangat kerja yang akan mempengaruhi hasil pekerjaan.

Human relationship (hubungan antar manusia) diartikan sebagai interaksi individu yang terjalin secara untuk mencapai keinginan bersama (Hasibuan, 2009). Hal penting untuk meningkatkan kinerja pegawai yakni melalui human relationship, dengan komunikasi yang baik dapat tercipta hubungan kerja yang harmonis sehingga pegawai dapat fokus dan nyaman dalam menyelesaikan tugas (Latief, et.al., 2019). Pendapat lain dikemukakan Musanef (2004) memaparkan human relationship sebagai bentuk hubungan baik secara formal ataupun non formal yang dijalankan pimpinan dengan bawahan maupun bawahan dengan sesama bawahan bertujuan untuk memupuk kerjasama yang selaras dan intim agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan atau organisasi.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dari penelitian ini, sebagai berikut :



Metode Penelitian

Desain dalam penelitian ini adalah explanatory research dengan metode pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan yang berjumlah 32 pegawai. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *non probability* sampling dengan sampel jenuh dimana seluruh pegawai dalam lingkup Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan sebanyak 32 pegawai. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder dalam pengumpulan data dan informasi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas

Tabel 1.1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25788327
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.098
	Negative	-.137
Test Statistic		.137
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.133
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data diolah

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 1.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.692	1.898		.365	.718
	Beban Kerja	-.088	.083	-.222	-1.064	.296
	Human Relationship	.051	.099	.107	.516	.610
a. Dependent Variable: Abs_RES						

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel beban kerja sebesar 0,296 dan human relationship sebesar 0,610, artinya kedua nilai variabel independen lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji Validitas

Perolehan data dari sebaran data kuesioner kepada 32 responden pegawai Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan dikatakan valid apabila indikator yang digunakan dalam item pernyataan kuesioner memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,3$ yang ditunjukkan dari besarnya nilai *corrected-item total correlation*. Hasil uji validitas pada masing-masing variabel disajikan lebih detail pada tabel 1.4 berikut.

Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Corrected-Item Total Correlation	Keterangan
Kinerja Pegawai	Y.1	.484	Valid
	Y.2	.443	Valid
	Y.3	.432	Valid
	Y.4	.501	Valid
Beban Kerja	X1.1	.712	Valid
	X1.2	.701	Valid
	X1.3	.723	Valid
Human Relationship	X2.1	.502	Valid
	X2.2	.320	Valid
	X2.3	.374	Valid
	X2.4	.379	Valid
	X2.5	.324	Valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dijelaskan bahwa variabel kinerja pegawai dengan empat indikator dan empat item pernyataan, beban kerja dengan tiga indikator dan tiga item pernyataan, serta *human*

relationship dengan lima indikator dan lima item pernyataan dapat dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya nilai *corrected-item total correlation* yang diperoleh menunjukkan nilai > dari 0,3.

Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas ketiga variabel dalam penelitian ini didasarkan pada hasil pengujian nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Secara detail hasil uji reliabilitas ditampilkan pada tabel 1.5 berikut.

Tabel 1.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Pegawai	0.682	Reliabel
Beban Kerja	0.844	Reliabel
Human Relationship	0.675	Reliabel

Sumber: Data diolah

Dari tabel 1.53 menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai, beban kerja, dan *human relationship* dinyatakan reliabel karena telah memenuhi syarat besarnya nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6.

Hasil Analisis Model Regresi

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen yakni beban kerja dan *human relationship* terhadap variabel dependennya yaitu kinerja pegawai, maka peneliti melakukan pengujian melalui analisis regresi berganda. Hasil analisis secara lengkap ditampilkan pada tabel 1.6 berikut.

Tabel 1.6 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.484	2.821		-.526	.603
	Beban Kerja	.316	.124	.324	2.560	.016
	Human Relationship	.688	.147	.594	4.696	.000
R : 0,803					Fhitung : 26,295	
R2 : 0,645					Sig. F : 0,000	

Sumber: Data diolah

Dari hasil analisis di atas, maka penjabaran model regresi penelitian ini adalah:

$$Y = -1,484 + 0,316X_1 + 0,688X_2$$

Persamaan regresi menunjukkan:

- 1) Konstanta = -1,484 merupakan nilai konstanta yang berarti bahwa variabel beban kerja (X_1) dan *human relationship* (X_2) konstan, maka kinerja pegawai Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan akan turun sebesar 148,4%.
- 2) Koefisien regresi X_1 sebesar 0,316 menunjukkan jika beban kerja mengalami kenaikan sebesar 1% sedangkan variabel yang lain konstan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 31,6%.
- 3) Koefisien regresi X_2 sebesar 0,688 menunjukkan jika *human relationship* mengalami kenaikan sebesar 1% sedangkan variabel yang lain konstan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 68,8%.

Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini meliputi uji F dan uji t dengan hasil sebagai berikut.

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan mengetahui apakah seluruh variabel independen (beban kerja dan *human relationship*) berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai. Hasil uji F ditampilkan pada tabel 1.6 menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,000 artinya kurang dari nilai $\alpha = 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan *human relationship* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

b. Uji t (Uji Parsial)

Hasil uji t dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 1.6 Dari tabel tersebut terlihat nilai signifikansi beban kerja sebesar 0,016 dan *human relationship* sebesar 0,000 artinya kurang dari nilai $\alpha = 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa:

1) Beban kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

2) *Human relationship* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan variabel independen beban kerja (X1) dan *human relationship* (X2) menjelaskan variabel dependen kinerja pegawai (Y). Dari tabel 1.6 menunjukkan nilai R sebesar 0,803 dan nilai R^2 sebesar 0,645. Berdasarkan nilai R^2 tersebut maka besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependennya sebesar 64,5%. Artinya beban kerja dan *human relationship* berpengaruh sebesar 64,5% terhadap kinerja pegawai, sedangkan sisanya 35,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Pengaruh Beban Kerja dan Human Relationship Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan *human relationship* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Talumantak, et.al. (2016) dan Farida & Kholidah (2021) yang menyatakan bahwa beban kerja dan *human relationship* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang baik akan mencerminkan tingkat kesesuaian beban kerja yang dibebankan kepada seluruh pegawai, serta *human relationship* yang baik antara seluruh pihak yang berkepentingan dalam organisasi akan mendorong pekerjaan yang menjadi tanggungjawab individu maupun bersama akan terselesaikan dengan baik sehingga dapat mendorong meningkatnya kinerja.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan beban kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adityawarman, et.al. (2015), Talumantak, et.al. (2016), Sunarto (2019), dan Farida & Kholidah (2021) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja kerja pegawai. Kinerja akan maksimal apabila indikator beban kerja terpenuhi secara seimbang seperti target kerja yang harus dicapai oleh pegawai, kondisi pekerjaan, dan standar kerja. Apabila beban kerja terlalu tinggi akan mengakibatkan rasa tegang dan timbul stress kerja pada pegawai dan akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Pengaruh Human Relationship Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan *human relationship* secara parsial berpengaruh positif signifikan

terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sejalan dengan penelitian Talumantak, et.al. (2016) dan Farida & Kholidah (2021) yang menyatakan bahwa human relationship berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Hubungan harmonis yang terjalin dalam lingkungan kerja akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan akan berpengaruh terhadap semangat dari pegawai dalam menjalankan pekerjaan sehingga akan sangat berdampak pada hasil kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Secara deskriptif Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan menunjukkan kinerja pegawai baik, beban kerja yang diberikan telah sesuai dengan SOP, dan human relationship yang terjalin sangat baik di perusahaan.
2. Beban kerja dan human relationship secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan.
3. Beban kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan.
4. Human relationship secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Bank Mandiri KCP Jakarta Ragunan.

Rekomendasi

1. Pihak pimpinan diharapkan lebih memperhatikan pemberian beban kerja kepada pegawai sesuai dengan kemampuan, keahlian pegawai, dan jumlah sumber daya manusia yang ada dalam satu bidang tersebut untuk menghindari terjadinya over capacity, under capacity, dan inefisiensi.
2. Human relationship yang terjalin dalam organisasi dapat dipertahankan dalam semua aspek baik komunikasi, pengarahan, keterbukaan, sikap saling menghargai, dan loyalitas.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengukur kinerja pegawai dengan menambahkan variabel lain diluar variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini misalnya kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, motivasi kerja, loyalitas, dan lain-lain.

Daftar Pustaka

- Adityawarman, Yudha. (2015). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot. *Jurnal Manajemen dan Organisasi* VI (1) 34-44.
- Aprilia, Zefanya. (2023). Laba Mandiri Naik 25% Jadi Rp 12,6 T di Q1 2023. *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230418123007-17-430938/breaking-news-laba-mandiri-naik-25-jadi-rp126-t-di-q1-2023>
- Artadi, F. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Merapi Agung Lestari. *Economica*, 37.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. LePite, dan M. J. W. (2015). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Davis, K. (2009). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta. PT. Pustaka Binawan.
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.

- Fahmi, I. (2010). *Manajemen Kinerja: Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta.
- Farida, E., & Kholidah, N. R. J. (2021). Pengaruh Human Relationship dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ecogen*, 4(1), 133-141.
- Erliana, H. (2010). *Komunikasi Pemerintahan*. PT. Rifka Aditama.
- James L. Gibson, John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr., R. K. (2012). *Organizations*. Jakarta: Erlangga
- Junaidi, Darmawan. (2023). *Peranan Bank Mandiri Sebagai Agen Pembangunan*. Jakarta: Konferensi Pers.
- Hasibuan, H. M. S. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Edisi 4. Penerbit Erlangga.
- Latief, A., Rosalina, D., & Apiska, D. (2019). Analisis Hubungan Antar Manusia terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 1(3), 127–131.
- Mangkunegara, A.A.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, A.AP. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Mahmudi. (2009). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN.
- Musanef. (2004). *Manajemen Kepegawaian Indonesia Jilid II*. PT. Gunung Agung.
- Paramitadewi, K. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(6), 255108.
- Prabowo, O.S. (2008). Analisis Pengaruh Human Relation, Kondisi Fisik Lingkungan Kerja, dan Leadership Terhadap Etos Kerja Karyawan Kantor Pendapatan Daerah di Pati. *Skripsi (Tidak Dipublikasikan)*. Surakarta: FE UMS.
- Putra, A. S. (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok. *Studi Manajemen Indonesia*, 22.
- Permendagri No. 12, Pub. L. No. No. 12 Tahun 2008.
- Priyono, A.A. (2015). *Analisis Data Dengan SPSS*. Malang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang.
- Rizqiansyah, M., Hanurawan, F., & Setiyowati, N. (2017). Hubungan Antara Beban Kerja Fisik dan Beban Kerja Mental Berbasis Ergonomi Terhadap Tingkat Kejenuhan Kerja Pada Karyawan PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol. *Jurnal Sains Psikologi*.
- Santoso. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media

- Siagian, S. P. (2014). *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Sitepu, A. T. (2013). Beban Kerja Dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara TBK Cabang Manado. *EMBA* 1, 1123–1133.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D Bandung Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Surwajeni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunarto, Ading. (2019). Analisis Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri Cluster Cilegon I. *Scientific Journal of Reflection*, 2 (3) 241-250.
- Suparno, W. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedua*. Pustaka Pelajar.
- Sutarto. (2006). *Dasar-Dasar Organisasi*. Gadjah Mada University Press.
- Talumantak, A., Kojo, C., & Dotulong, L. (2016). Analisis Pengaruh Human Relationship Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi Dan UMKM Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), 852–862.
- Tarwaka. (2011). *Ergonomi Industri, Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Harapan Press.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada.
- Zainal, V.R. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi 7. Depok: PT Raja Grafindo.