

## Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige Sumatera Utara

Mutiara S. Siburian  
Riane Johnly Pio  
Sofia A. P Sambul

Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi  
Email: [mutiarasiburian1234@gmail.com](mailto:mutiarasiburian1234@gmail.com)

---

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of workload and work environment on employee performance at the pratama tax service office in Balige, North Sumatra province. To find answers to the objectives of this study, a quantitative research approach with Smart PLS analysis tools was used. There are a number of samples of 31 employees as respondents determined by using the Slovin formula. The results of the study found that workload has a positive and significant effect on the work environment and employee performance. Likewise, the work environment has a positive and significant influence on employee performance. Based on the findings in this study, it is expected that the organization can establish a workload that is balanced with the abilities of employees, so that it can produce sustainable performance. The work environment should be well maintained so that it is conducive to encouraging high-performing employees.*

**Keywords:** *Workload, Work Environment, Employee Performance.*

---

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama di Balige provinsi Sumatera Utara. Untuk menemukan jawaban atas tujuan penelitian ini, maka digunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan alat analisis Smart PLS. Terdapat sejumlah sampel sebesar 31 karyawan sebagai responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap lingkungan kerja maupun dengan kinerja karyawan. Demikian juga lingkungan kerja memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, diharapkan organisasi dapat menetapkan beban kerja yang seimbang dengan kemampuan karyawan, sehingga dapat menghasilkan kinerja dapat berkelanjutan. Untuk lingkungan kerja kiranya dapat dipelihara dengan baik sehingga kondusif untuk mendorong karyawan berkinerja tinggi.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan.

---

### Pendahuluan

Beban kerja merupakan salah satu sumber munculnya tekanan akibat adanya pekerjaan yang berlebihan. Kondisi ini menuntut pimpinan organisasi untuk memberikan perhatian yang lebih besar dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun demikian, semua akan tergantung dari masing-masing individu, karena hasil akhir setiap tugas tergantung bagaimana seseorang mengalami beban kerja yang dirasakan (Idayanti et al., 2020). Beban kerja dimaknai sebagai "hubungan yang dirasakan antara jumlah kemampuan pemrosesan mental atau sumber daya dan jumlah yang dibutuhkan oleh tugas (Hart dan Staveland, 1988). Adapun tujuan utama menilai dan memprediksi beban kerja adalah untuk mencapai beban kerja yang terdistribusi secara

merata, dapat dikelola dan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan beban (Wickens, 1984).

Lingkungan kerja yang baik memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan pentingnya lingkungan kerja untuk mendukung dan memfasilitasi transfer pengetahuan melalui pelatihan (Hughes et al., 2020). Lingkungan kerja yang sehat dan positif telah terbukti meningkatkan kinerja (Girdwichai and Sriviboon, 2020). Juga lingkungan kerja dapat meningkatkan kreativitas karyawan untuk memperkuat kemampuan organisasi melakukan inovasi proses produk sehingga berakibat pada meningkatnya daya saing perusahaan (Dul and Ceylan, 2011).

Kinerja karyawan bersifat dinamis dan dapat berdampak besar pada kinerja organisasi secara keseluruhan dan berkelanjutan. Sejumlah faktor yang dapat dikendalikan oleh organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Alefari, Almanei and Salonitis, 2020). Selain kepemimpinan, kepuasan kerja juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk dapat mempertahankan sumber daya yang ada, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kepuasan karyawan, meningkatkan komitmen organisasi karyawan dan memberikan keamanan kerja bagi karyawan (Ratna Pudyaningsih, Dwiarto and Ghifary, 2020). Fleksibilitas sumber daya manusia, kompetensi karyawan, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun adaptasi budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Sabuhari et al., 2020).

Beberapa hasil penelitian menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Idayanti et al., 2020). Stres kerja dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan secara parsial beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Martini dan Sitiari, 2018). Secara keseluruhan motivasi dan beban kerja berpengaruh kuat terhadap kinerja karyawan, juga secara parsial beban kerja memberikan dampak terhadap kinerja karyawan (Ryandini dan Nurhadi, 2020). Disiplin menjadi perantara dari pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Putri et al., 2019). Beban kerja dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai *housekeeping*. Peningkatan beban kerja dalam batas kemampuan pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai. Perbaikan lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja *housekeeping* (Harini and Kartiwi, 2018).

Perhatian pemimpin terhadap karyawan sangat penting bagi kesuksesan dan kemajuan kantor pelayanan pajak. Oleh karena itu, pemimpin harus senantiasa memperhatikan dan memperlakukan karyawan dengan sebaik mungkin, sehingga kinerja karyawan menjadi meningkat. Jalinan komunikasi antar karyawan satu dengan yang lain berjalan dengan baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, perlengkapan dan keadaan tempat kerja yang aman dan nyaman akan menciptakan suasana lingkungan kerja yang baik. Kerjasama yang baik antara pemimpin dan antar karyawan akan membantu meringankan beban kerja, dan dapat menyelesaikan kerja sesuai target dan tepat waktu.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang

melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Sebagai instansi Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak berhubungan dengan wajib pajak. Sebelum masyarakat akrab dengan teknologi perpajakan yang berkembang pesat seperti sekarang ini, wajib pajak masih melaporkan pajak mereka dengan datang langsung ke kantor pelayanan pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki fungsi untuk melakukan analisis, penjabaran, dan pencapaian target penerimaan; pencarian, hingga pengumpulan dan pengolahan data dan informasi perpajakan; validasi data; edukasi hingga pengukuhan dan penghapusan Wajib Pajak; pemutakhiran basis data perpajakan; hingga penataan usaha piutang dan penagihan pajak.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan; (2) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap lingkungan kerja; (3) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan; (2) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap lingkungan kerja; (3) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

## Tinjauan Pustaka

### Beban kerja

Beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu (Moekijat, 2004). Setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan, beban tersebut dapat berupa beban fisik maupun mental (Zulkifli, 2016). Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress (Sunyoto, 2012).

Alasan yang sangat mendasar dalam mengukur beban kerja adalah untuk mengkuatifikasi biaya mental (*mental cost*) yang harus dikeluarkan dalam melakukan suatu pekerjaan agar dapat memprediksi kinerja sistem dan pekerja. Tujuan akhir dari langkah-langkah tersebut adalah untuk meningkatkan kondisi kerja, memperbaiki desain lingkungan kerja ataupun menghasilkan prosedur kerja yang lebih efektif (Cain, 2017) dalam (Neksen, Wadud dan Handayani, 2012).

### Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode

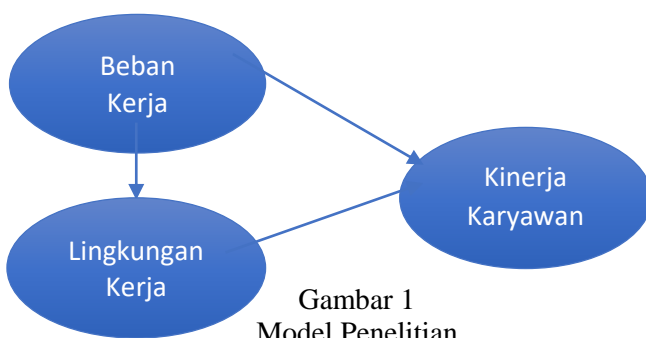
kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai kelompok (Sedamayati, 2011). Segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Nitisemito, 2000). Sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan (Sunyoto, 2012).

Lingkungan kerja secara sosial dapat memberikan stimulus bagi karyawan menjadi kreatif (Schepers and Van Den Berg, 2007). Juga lingkungan kerja memberikan kontribusi pada kreatifitas kerja (Dul, Ceylan and Jaspers, 2011). Lingkungan fisik tertentu merupakan sumber "peristiwa afektif" yang dapat membentuk perilaku dan sikap karyawan (Ashkanasy, Ayoko dan Jehn, 2014).

### Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaannya (Robbins, 2001). Merupakan catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu (Daryanto dan Bintoro, 2017). Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya di pakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau individu (Kenelek, Pio dan Keparang, 2016).

Kinerja karyawan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu (Sinambela, 2012). Kesiediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Daryanto dan Bintoro, 2017). Kinerja karyawan akan berhasil didukung oleh komitmen organisasional yang kuat dari karyawan dengan perasaan bangga, senang dan terikat dengan prospek organisasi di masa yang akan datang (Pio, 2015).



### Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: (1) Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Balige; (2) Beban kerja berpengaruh

terhadap lingkungan kerja KPP Pratama Balige; (3) Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Balige.

### Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama kabupaten Toba Samosir Sumatera Utara. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, sebagai suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan tentang apa yang ingin diketahui (Kasiram, 2008). Data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, yaitu data yang langsung diambil kepada responden yang menjadi sampel dan dari dokumen yang terkait dengan byek dan subyek penelitian. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2011), sehingga diperoleh responden sebanyak 31 orang. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. PLS merupakan model atau Teknik statistic multivariat yang bisa menangani banyak variabel respon dan variabel eksplanatori sekaligus (Ghozali dan Hengky, 2015).

### Hasil Penelitian

#### Pengujian Validitas dan Realibilitas Konstruk

Penggunaan alat analisis PLS mengharuskan pengujian validitas dan realibilitas konstruk, sebagai pengujian *Goodnes of Fit* pada outer model. Terdapat tiga pengukuran yang digunakan yaitu (1) *Convergen validity*, (2) *discriminant validity*, (3) *composite reliability*.

#### Convergen Validity

Pengukuran *convergent validity* dari outer model yaitu dengan melihat nilai *outer loading* dari tiap variabel. Jika *outer loading* diatas 0,5 maka indikator tersebut dinyatakan valid konvergen. Hasil pengujian secara lengkap disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Convergen Validity

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Beban Kerja (X1)	BK1	0.588	Valid Convergen
	BK2	0.717	Valid Convergen
	BK3	0.518	Valid Convergen
	BK4	0.768	Valid Convergen
	BK5	0.751	Valid Convergen
	BK6	0.743	Valid Convergen
Lingkungan Kerja (X2)	LK1	0.512	Valid Convergen
	LK2	0.599	Valid Convergen
	LK3	0.591	Valid Convergen
	LK4	0.693	Valid Convergen
	LK6	0.549	Valid Convergen
	LK7	0.712	Valid Convergen
	LK8	0.642	Valid Convergen

	LK9	0.683	Valid Convergen
	LK10	0.699	Valid Convergen
Kinerja Karyawan (Y)	KK1	0.618	Valid Convergen
	KK2	0.529	Valid Convergen
	KK3	0.718	Valid Convergen
	KK4	0.732	Valid Convergen
	KK5	0.849	Valid Convergen
	KK6	0.731	Valid Convergen
	KK7	0.697	Valid Convergen
	KK8	0.602	Valid Convergen

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa semua *outer loading* dalam pengukuran tiap variabel penelitian memiliki *outer loading* diatas 0.5.

Tabel 2. Discriminat Validity

Variabel	AVE	Akar AVE	Skor Korelasi Antar Variabel Laten			Keterangan
			Kinerja Karyawan (Y)	Lingkungan Kerja (X2)	Beban Kerja (X1)	
Kinerja Karyawan (Y)	0.674	0.690		0.631	0.828	Valid Diskriminan
Lingkungan Kerja (X2)	0.576	0.635	0.631			Valid Diskriminan
Beban Kerja (X1)	0.672	0.687	0.687			Valid Diskriminan

Dari tabel 2 di atas terlihat seluruh variabel penelitian memiliki nilai akar AVE lebih besar dari nilai korelasi antar variabel laten. Dengan demikian telah memenuhi pengujian validitas diskriminan.

### Composite Reliability

Variabel dinyatakan *reliable* secara konstruk jika nilai *composite reliability* diatas 0,7. Berikut disajikan hasil pengukuran reliabilitas:

Tabel 3. Composite Reliability

	Composite Reliability	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	0.877	Reliabel
Lingkungan Kerja (X2)	0.857	Reliabel
Beban Kerja (X1)	0.840	Reliabel

Dari tabel 3 diatas, hasil pengujian menunjukkan seluruh nilai *composite reliability* memiliki nilai yang lebih besar dari 0.7. Dengan demikian *composite reliability* terpenuhi, sehingga dapat disimpulkan seluruh indikator memenuhi syarat menjadi pengukur konstraknya masing-masing.

Dengan demikian seluruh indikator sebagai pengukur konstruk semua variabel penelitian telah valid konvergen.

### Discriminant Validity

Metode pengujian *discriminant validity* yaitu metode AVE yang dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten. Jika akar AVE lebih besar dari pada korelasi antar variable latent, mengindikasikan valid diskriminan. Hasil pengujian *discriminant validity* menggunakan model akar AVE secara lengkap disajikan pada tabel berikut:

### Hasil Pengujian

Analisis PLS harus memenuhi beberapa pengujian yaitu 1) Pemeriksaan *goodnes of fit model*; 2) Outer model; 3) *inner model*. Hasil yang dimaksud dapat dijelaskan berikut ini:

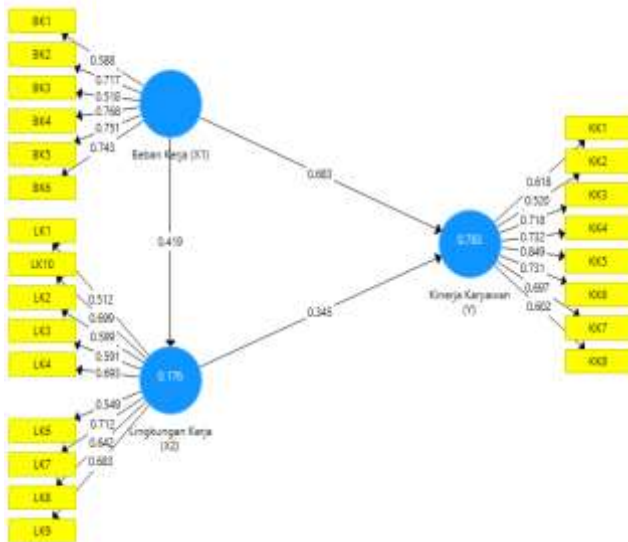
### Goodness of Fit Model

Pemeriksaan *goodness of fit model* dalam PLS dapat dilihat dari nilai *predictive-revelance (Q<sup>2</sup>)*. Nilai *Q<sup>2</sup>* dihitung berdasarkan nilai *R<sup>2</sup>* dari masing-masing variable endogen. Hasil perhitungan memperlihatkan nilai *predictive relevance* sebesar 0,821 atau 82,11% bernilai tinggi sehingga model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang relevan. Nilai *predictive relevance* sebesar 82,11% mengindikasikan bahwa keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model PLS yang dibangun adalah sebesar 82,11% atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data 82,11 dapat dijelaskan oleh model tersebut.

### Outer Model

*Outer model* adalah pengukuran variable berdasarkan indikator-indikatornya. Nilai *outer loading* ataupun *outer weight* menunjukkan bobot dari setiap indikator sebagai pengukur dari masing-masing variable latent. Indikator-indikator tersebut

sebagai pengukur variable yang terkuat. Nilai *outer loading* dinyatakan signifikan mengukur variable latent. Jika nilai T-Statistik lebih besar dari 1,96% dan nilai P-Value lebih kecil dari 0.05. Berikut gambar dan hasil *linier model* pengujian pengaruh langsung:



### Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *partial least square* (PLS) diperoleh hasil pengujian sebagai berikut:

Hipotesis yang menyatakan Beban Kerja (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) dapat diterima. Pengujian pengaruh langsung antara Beban Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan diperoleh nilai koefisien *inner weight* sebesar 0.683 dengan nilai T-statistik 5.446 dan P-value sebesar 0.000. Karena nilai T-statistik > 1.96 dan P-value < 0.05, maka terdapat pengaruh langsung antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Mengingat koefisien *inner weight* bertanda positif mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif, artinya semakin tinggi beban kerja (X1) akan mengakibatkan semakin tinggi pula kinerja karyawan (Y).

Hipotesis yang menyatakan Beban Kerja (X1) berpengaruh terhadap Lingkungan Kerja (X2) dapat diterima. Pengujian pengaruh Beban Kerja terhadap Lingkungan Kerja diperoleh nilai koefisien *inner weight* sebesar 0.419 dengan nilai T-statistik sebesar 2.929 dan P-value sebesar 0.004. Karena nilai T-statistik > 1.96 dan P-value < 0.05, maka terdapat pengaruh langsung antara beban kerja terhadap lingkungan kerja. Mengingat koefisien *inner weight* bertanda positif, artinya semakin tinggi beban kerja akan mengakibatkan semakin tinggi pula lingkungan kerja.

Hipotesis yang menyatakan Lingkungan Kerja (Y) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) dapat diterima. Pengaruh langsung antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan diperoleh nilai koefisien *inner weight* sebesar 0.345 dengan nilai T-statistik sebesar, 2.115 dan P-value sebesar 0.035 karena nilai T-statistik > 1.96 dan P-value < 0.05, maka terdapat pengaruh langsung antara Lingkungan Kerja dengan Kinerja Karyawan. Mengingat *inner weight* bertanda positif mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif, artinya semakin tinggi lingkungan kerja akan mengakibatkan semakin tinggi pula kinerja karyawan.

### Pembahasan Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian menemukan beban kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige. Dengan demikian, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara beban kerja dan kinerja karyawan (Idayanti et al., 2020). Juga secara parsial beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Martini dan Sitiari, 2018), dan beban kerja memberikan dampak terhadap kinerja karyawan (Ryandini dan Nurhadi, 2020). Ketika terjadi peningkatan beban kerja bagi pegawai dalam batas kemampuan tertentu, ternyata dapat meningkatkan kinerja pegawai. Apalagi jika dilakukan perbaikan lingkungan kerja dapat pula meningkatkan kinerja karyawan (Harini and Kartiwi, 2018). Namun demikian, ada hasil penelitian yang menemukan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang positif, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Khasifah, dan Nugraheni, 2015).

Dengan demikian, beban kerja yang merupakan jumlah dari hasil kerja dan catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu sebagai mana pendapat Moekijat (2004), dalam penelitian ini dapat terpenuhi. Demikian juga dengan teori ini “setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan, beban tersebut dapat berupa beban fisik maupun mental (Zulkifli, 2016) benar-benar nyata dalam dunia kerja. Tetapi teori yang menyatakan “beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress (Sunyoto, 2012), dalam penelitian ini relatif terlihat dengan jelas.

## Pengaruh Beban Kerja terhadap Lingkungan Kerja

Temuan melalui pengujian diperoleh hasil bahwa beban kerja memberikan pengaruh terhadap lingkungan kerja. Dengan demikian, beban kerja memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap lingkungan kerja yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa lingkungan fisik tertentu merupakan sumber "peristiwa afektif" yang dapat membentuk perilaku dan sikap karyawan (Ashkanasy, Ayoko dan Jehn, 2014). "Perilaku dan sikap karyawan" dapat diinterpretasi sebagai wujud dari kinerja karyawan. Juga, lingkungan kerja memberikan kontribusi pada kreatifitas kerja (Dul, Ceylan and Jaspers, 2011).

Secara empiris hasil penelitian ini relatif masih kurang dielaborasi oleh kebanyakan penelitian. Namun demikian, Beban kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh secara simultan dengan kelelahan kerja (Dewi, 2018). Juga, terdapat hubungan antara beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stres kerja (Setyowati dan Ulfa, 2020). Demikian juga temuan yang menunjukkan beban kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh menguntungkan yang signifikan terhadap stres terkait pekerjaan dan kinerja (Arip, 2021).

## Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis menemukan terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige. Secara teoritis kinerja karyawan dipengaruhi sejumlah faktor yang dapat dikendalikan oleh organisasi, karena bersifat dinamis dan dapat berdampak besar pada kinerja organisasi secara keseluruhan dan berkelanjutan (Alefari, Almani and Salonitis, 2020). Lingkungan kerja merupakan bagian dari faktor-faktor yang dapat dikendalikan organisasi. Karena itu, selain kepemimpinan didalam organisasi, kepuasan kerja juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan (Ratna Pudyaningih, Dwiharto and Ghifary, 2020).

Hasil penelitian ini searah dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Khasifah, dan Nugraheni, 2015). Kemudian, lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan, juga terdapat hubungan disiplin kerja yang memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Supriyanto, Ekowati dan Vironika, 2020). Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

sebesar 40,7% (Pratama, 2020). Indikator terkuat pada variabel kinerja karyawan adalah inisiatif dalam bekerja yaitu menemukan cara-cara baru untuk menyelesaikan pekerjaan. Dalam konteks praktis kinerja karyawan terkait dengan bagaimana karyawan mengutamakan kepentingan dan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik, berlaku disiplin, bekerja dengan baik dan inovatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang terbaik (Pio dkk, 2015).

## Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini disebabkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige menetapkan beban kerja karyawan sesuai dengan standard pekerjaan; (2) Beban kerja berpengaruh terhadap lingkungan kerja dikarenakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige menempatkan karyawan sesuai dengan kondisi pekerjaan, sehingga karyawan memiliki rasa aman dan nyaman dalam bekerja; (3) Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan oleh karena Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige memiliki tingkat keamanan yang cukup memadai.

## Referensi

- Alefari, M., Almani, M., and Salonitis, K. 2020. A System Dynamics Model of Employees' Performance. *Sustainability (Switzerland)*, 12(16): 1-30.
- Arip, M. 2021. Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Polisi Satlantas Polres Bantul. *Britain International of Humanities and Social Sciences (BioHS) Journal*, 3(1): 159-173.
- Ashkanasy, N., Ayoko, O., and Jehn, K. 2014. Understanding the Physical Environment of Work and Employee Behavior: An Affective Events Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 35(8):1169-1184.
- Bintaro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi, B. 2018. Hubungan Antara Motivasi, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Dengan Kelelahan Kerja. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 7(1): 20-29.
- Dul, J., Ceylan, C., and Jaspers, F. 2011. Knowledge Workers' Creativity and the Role of the Physical Work Environment," *Human Resource Management*, 50(6): 715-734.
- Girdwichai, L., and Sriviboon, C. 2020. Employee Motivation and Performance: Do the Work Environment and the Training Matter?

- Journal of Security and Sustainability Issues*, 9(J): 42-54.
- Ghozali, I., dan Hengky, L. 2015. *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harini, S., and Kartiwi, N. 2018. Workload, Work Environment and Employee Performance of Housekeeping. *International Journal of Latest Engineering and Management Research (IJLEMR)*, 03(10): 15-22.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. 1988. Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. In P. A. Hancock & N. Meshkati (Eds.), *Human mental workload* (pp. 77–106). New York: Elsevier Science Publishers B.V (North Holland).
- Hughes, A., Zajac, S., Woods, A., and Salas, E. 2020. The Role of Work Environment in Training Sustainment: A Meta-Analysis. *Human Factors*, 62(1): 166-183.
- Idayanti, E., Ayu, I. D. A., Piartrini and Saroyini, P. 2020. The Effects of Communication, Competency and Workload On Employee Performance in Hotel Puri Saron, Seminyak, Kuta, Bali. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)* 4(6): 29-37.
- Kasiram, M. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Kenelak, D., Pio, R. J. dan Kaparang, S. G. 2016. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Serba Usaha Baliem Arabica Di Kabupaten Jayawijaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(4) : 1-10.
- Khasifah, F. and Nugraheni, R. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Balai Besar Wilayah Sungai Pemali-Juana Semarang). Undergraduate thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip.
- Martini, L. K. B., and Sitiari, N. W. 2018. The Effect of Job Stress and Workload On Employee Performance at Hotel Mahogany Mumbul Bali. *JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 5(1): 41-45.
- Moekijat. 2004. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Penerbit CV. Pioner Jaya.
- Neksen, A., Wadud, M., dan Handayani, S. 2021. Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(2): 105-112.
- Nitisemito, A. S. 2000. *Manajemen Personalialia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pio, R. J. 2015. *Kepemimpinan Spiritual: DimensiDimensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Kepel Press.
- Pio, R. J, Nirman, U., Alhabsji, T., dan Hamid, D. 2015. Pengaruh Kepemimpinan Spritual terhadap Perilaku Etis, Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Development Research of Management*, 10(1): 22-60.
- Pratama, G. 2020. Effect of Motivation and Work Environment on Employee Performance in Work Unit Implementation on the Jakarta Metropolitan I National Road. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10(1) 25-34.
- Putri, E., Ekowati, V., Supriyanto, A., and Mukaffi, Z. 2019. The Effect of Work Environment on Employee Performance Through Work Discipline. *International Journal of Research -Granthaalayah* 7 (4): 132-140.
- Ratna Pudyarningsih, A., Dwiharto, J., and Ghifary, M. 2020. The Role of Work Satisfaction as a Mediation Leadership on Employee Performance, *Management Science Letters*, 10(16): 3735-3740.
- Ryandini, T, and Nurhadi, M. 2020. The Influence of Motivation and Workload on Employee Performance in Hospital. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic (Injec)*, 5(1) 8-14.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., and Rahayu, M. 2020. The Effects Of Human Resource Flexibility, Employee Competency, Organizational Culture Adaptation And Job Satisfaction On Employee Performance. *Management Science Letters*, 10(8): 1777-1786.
- Schepers, P and Van Den Berg, P. T. 2007. Social factors of work-environment creativity. *Journal of Business and Psychology*, 21(3) 407-428.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setyowati, R. dan Ulfa, S. 2020. Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Polisi Satlantas Polres Bantul. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 6(2): 169-178.

- Sinambela, L. P. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Supriyanto, A., Ekowati, V., and Vironika, H. 2020. Linking Work Environment to Employee Performance: The Mediating Role of Work Discipline. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 13(1) 14-25.
- Wickens, C. D. 1984. *Processing resources in attention*. In R. Parasuraman. D. R. Davies (Eds.), *Varieties of attention* (pp. 63–102). New York: Academic Press.
- Zulkifli. 2016. Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Dosen Universitas Jabal Ghafur. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 17(1):105-116.