

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA  
BILLER DENGAN MOTIVASI EKSTRINSIK SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI DI PT. SANOBAR GUNAJAYA DI KOTA MEDAN,  
SUMATERA UTARA**

**M. Nasrul Ihsan<sup>1</sup>, Hasrudi Tanjung<sup>2</sup>, Fajar Pasaribu<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Email: [mnasrulihsan37@gmail.com](mailto:mnasrulihsan37@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to identify and analyze the effect of workload and remuneration on plaintiff performance moderated by extrinsic motivation at Sanobar Gunajaya Company. The sample in this study was a saturated sample in which the entire population was surveyed, but supervisors were not included in the sample. Although this research sample consists of 74 plaintiffs, this type of research is quantitative and uses SEM-PLS statistical analysis. This study used the SmartPLS 4 software program for data processing. The data were analyzed using a quantitative approach with statistical analysis, namely the Partial Least Squares Structural Equality Model (PLS-SEM). The results of this study prove that workload has a positive and significant influence on plaintiff performance. Compensation has a small positive impact on claimant performance. Extrinsic motivation does not reduce the impact of workload on plaintiff performance. Extrinsic motivation does not moderate the impact of rewards on claimant performance.*

**Keywords:** *Workload, Reward, Intrinsic Motivation, Performance.*

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh beban kerja dan remunerasi terhadap kinerja penggugat yang dimoderatori oleh motivasi ekstrinsik pada Perusahaan Sanobar Gunajaya. Sampel pada penelitian ini adalah sampel jenuh yang mana seluruh populasi disurvei, tetapi pengawas tidak diikutsertakan dalam sampel. Meskipun sampel penelitian ini terdiri dari 74 penggugat, jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dan menggunakan analisis statistik SEM-PLS. Penelitian ini menggunakan program software SmartPLS 4 untuk pengolahan datanya. Data-data tersebut dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik yaitu Partial Least Squares Structural Equality Model (PLS-SEM). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja penggugat. Kompensasi mempunyai dampak positif yang kecil terhadap kinerja penggugat. Motivasi ekstrinsik tidak mengurangi dampak beban kerja terhadap kinerja penggugat. Motivasi ekstrinsik tidak memoderasi dampak imbalan terhadap kinerja pemohon.*

**Kata Kunci:** *Beban Kerja, Imbalan, Motivasi Ekstrinsik, Kinerja.*

## PENDAHULUAN

Karyawan berperan besar untuk menggerakkan setiap roda organisasi. Pentingnya suatu perusahaan terhadap kinerja karyawan merupakan hal yang mutlak, karena akan memudahkan tercapainya visi dan misi perusahaan. Mangkunegara (2015:67) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Namun, dalam hal ini PT. Sanobar Gunajaya yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang barang dan jasa dalam penyediaan jasa *biller* menunjukkan kinerja yang belum optimal yang terlihat masih banyaknya *biller* dari masing-masing ULP yang belum memenuhi target yang telah ditentukan.

**Tabel 1.**

**Data Persentase Pencapaian Target per ULP Periode Agustus Tahun 2023**

NO.	ULP	WO NIK / LPB	REALISASI		TOTAL	%	SISA
			NIK	LPB			
1	Helvetia	12.375	3.169	4.143	7.312	59%	5.063
2	Labuhan	13.057	9.773	1.233	11.006	84%	2.051
3	Medan Timur	16.679	11.480	1.388	12.868	77%	3.811
4	Belawan	8.219	7.059	656	7.715	94%	504
	TOTAL	50.330	31.481	7.420	38.901	77%	11.429

Data di atas menunjukkan secara tidak langsung tentang hasil pencapaian target per ULP serta hasil kinerja *biller* yang menurun dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Febrianti (2013) dikatakan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya ialah beban kerja. Beban kerja diartikan sebagai kumpulan tugas yang wajib diselesaikan oleh unit organisasi pada waktu tertentu (Rohman & Ichsan, 2021). Menurut Lisnayeti dan Hasanbasri (2006), adanya keterkaitan hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan yaitu bila beban kerja tinggi akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Fenomena yang terjadi di lapangan, beberapa *biller* banyak yang mengeluh dengan beban kerja yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan yang bekerja sama dengan PT. Sanobar Gunajaya. Hal tersebut terlihat dari kurangnya ketelitian seorang *biller* dalam membaca meteran yang dapat merugikan masyarakat serta kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tugasnya seperti rumah yang tidak berpenghuni membuat pekerjaan tidak selesai dengan efektif dan efisien yang berpengaruh pada pencapaian target. Ini didukung penelitian sebelumnya Rolos et al., (2018) yang memaparkan peningkatan beban kerja menyebabkan penurunan kemungkinan kinerja karyawan, dan sebaliknya penurunan beban kerja menyebabkan peningkatan kemungkinan kinerja karyawan.

Selain beban kerja, kompensasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Suwati (2013) kompensasi yang diberikan harus diberikan secara adil dan tidak jauh dari harapan karyawan, jika hal tersebut dapat terpenuhi maka kepuasan dari karyawan dapat menjadi pemicu untuk dapat meningkatkan kinerja. Menurut (Khair, 2017), kompensasi adalah suatu pemberian penghargaan sebagai imbalan atas jasa, perhatian, kerja keras dan keterampilan yang diberikan sumber daya manusia kepada suatu organisasi baik berbentuk finansial maupun non finansial. Diketahui melalui wawancara

yang penulis lakukan kepada manajer HRD di PT. Sanobar Gunajaya, beliau mengatakan bahwa masih ada beberapa *biller* yang setiap bulannya belum mencapai target yang sudah ditentukan sehingga pihak vendor harus memotong gaji di mana hal ini turut berdampak pada kinerjanya. Hal ini didukung oleh penelitian Fauziah S (2016) yang menyimpulkan bahwa kompensasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Namun, seringkali beban kerja dan kompensasi karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik jika organisasi atau perusahaan turut memberikan motivasi kepada mereka. Motivasi merupakan dorongan untuk melakukan sesuatu, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Nuryadin & Irfan, 2022). Motivasi yang dimaksud ialah motivasi ekstrinsik di mana motivasi yang berasal luar tubuh karyawan, seperti rekan kerja, keluarga, dan atasan. Menurut Nawawi (2011) motivasi ekstrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Karyawan yang bermotivasi ekstrinsik cenderung memperhatikan apa yang ditawarkan organisasi, dan kinerja mereka terfokus pada mendapatkan apa yang mereka inginkan dari organisasi. Oleh karena itu, penulis berupaya menggunakan motivasi ekstrinsik sebagai variabel moderasi yang menghubungkan antara pengaruh beban kerja dan penghargaan kerja terhadap kinerja.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja *biller* di PT. Sanobar Gunajaya Kota Medan Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja *biller* di PT. Sanobar Gunajaya Kota Medan Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi ekstrinsik dapat memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja *biller* di PT. Sanobar Gunajaya Kota Medan Sumatera Utara.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi ekstrinsik dapat memoderasi pengaruh kompensasi terhadap kinerja *biller* di PT. Sanobar Gunajaya Kota Medan Sumatera Utara.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini tergolong dalam penelitian *survey* yang termasuk pada klasifikasi penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang permasalahannya tidak ditentukan di awal, tetapi permasalahan ditemukan setelah peneliti terjun ke lapangan dan apabila peneliti memperoleh permasalahan baru maka permasalahan tersebut diteliti kembali sampai semua permasalahan telah terjawab (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini dilakukan di PT. Sanobar Gunajaya No. 222 yang beralamat di Jalan Brig. Jend. Katamso, Kampung Baru, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara. Populasi penelitian ini yakni 74 *Biller* di PT. Sanobar Gunajaya. Pembentukan sampel dilakukan melalui tehnik sampel jenuh dimana seluruh populasi di survei, namun pengawas tidak diikutsertakan dalam sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi yaitu kegiatan yang dilakukan langsung ke lapangan

untuk melihat fenomena yang terjadi di PT. Sanobar Gunajaya, wawancara yakni dengan melakukan komunikasi secara langsung terhadap responden yang ada pada objek penelitian, menyebarkan kuesioner yang terstruktur yang diberikan langsung kepada seluruh karyawan PT. Sanobar Gunajaya dan dokumentasi yang sesuai dengan permasalahan atau kerangka berpikir penelitian yaitu dengan membaca buku referensi, jurnal-jurnal, yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) digunakan untuk analisis data pada penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji hipotesis memperlihatkan nilai koefisien beta pengaruh beban kerja terhadap kinerja sebesar 0,631 dan nilai t-statistik sebesar 4,600. Dari hasil tersebut terlihat bahwa t-statistik signifikan yaitu  $> 1,96$  dengan *p-value* 0,000. Disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja penggugat di PT. Sanobar Gunajaya. Beban kerja yang cukup dapat meningkatkan keinginan seseorang untuk bekerja lebih efisien dan meningkatkan keterampilannya. Apabila *biller* mempunyai dukungan yang memadai seperti peralatan kerja yang efisien dan tim yang baik maka dapat mengelola beban kerja dengan baik dan meningkatkan kinerja *biller* secara keseluruhan. Penelitian ini sama dengan KF Paramitadewi (2017) yang berpendapat beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Pengujian hipotesis membuktikan koefisien beta pengaruh kompensasi terhadap kinerja sebesar 0,348 dan t-statistik sebesar 1,912. Dari hasil tersebut terlihat bahwa t-statistiknya tidak signifikan yaitu sebesar 0,056. Dapat disimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap kinerja di PT. Sanobar Guna Jaya. Jika imbalan yang ditawarkan tidak sesuai harapan, maka akan berdampak pula pada kinerja *biller*. Ketika *biller* merasa bahwa mereka mendapatkan nilai uang yang lebih rendah, maka mereka kurang termotivasi untuk memberikan hasil terbaik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Katidjan P *et al* (2017) yang menyimpulkan bahwa pengaruh *reward* terhadap kinerja tidak signifikan.

Uji hipotesis memperlihatkan pengaruh beban kerja terhadap kinerja dimoderasi oleh motivasi ekstrinsik, dengan koefisien beta sebesar 0,097 dan t-statistik sebesar 0,535. Dari hasil tersebut terlihat bahwa t-statistiknya tidak signifikan yaitu sebesar 0,593. Sehingga, disimpulkan motivasi ekstrinsik tidak mempunyai pengaruh moderasi terhadap hubungan beban kerja dengan kinerja di PT. Sanobar Gunajaya. Tekanan beban kerja yang tinggi menyebabkan kinerja buruk, tujuan yang ditetapkan seringkali tidak tercapai, dan motivasi ekstrinsik tidak berdampak signifikan. Hasil pemeriksaan ini sehaluan menggunakan pemeriksaan yang menyatukan bahwa motivasi ekstrinsik tidak mempunyai pengaruh moderasi terhadap hubungan beban kerja dengan kinerja (Ridwan, 2019).

Hasil uji hipotesis menunjukkan koefisien beta pengaruh *reward* terhadap kinerja yang dimoderasi oleh motivasi ekstrinsik sebesar -0,128 dan t-statistik sebesar 0,938. Hasil tersebut terlihat bahwa t-statistiknya tidak signifikan yaitu sebesar 0,348. Sehingga, disimpulkan motivasi ekstrinsik tidak mempunyai pengaruh moderasi terhadap hubungan kompensasi dengan kinerja di PT. Sanobar Gunajaya. Faktor-faktor lain seperti kondisi, pengembangan karir, dan motivasi internal juga dapat menjadi indikasi. Aspek-aspek lain dapat berperan dan mempunyai dampak signifikan terhadap kinerja *biller*. Jika motivasi

ekstrinsik tidak dapat dikurangi, perusahaan mungkin perlu mengevaluasi strategi kompensasi mereka dan mempertimbangkan penambahan atau penyesuaian agar lebih efektif meningkatkan kinerja. Hasilnya penelitian ini konsisten dengan yang menyimpulkan motivasi ekstrinsik tidak mempunyai pengaruh moderasi terhadap hubungan *reward* dan kinerja (Rolos, 2018).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraiannya sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja penggugat. Artinya, jumlah pekerjaan yang sesuai dapat mendorong keinginan seseorang untuk bekerja lebih efisien dan meningkatkan keterampilannya.
2. Kompensasi mempunyai dampak positif yang kecil terhadap kinerja. Artinya, jika imbalan yang ditawarkan tidak sesuai harapan, maka akan berdampak pula pada kinerja.
3. Motivasi ekstrinsik tidak memoderasi dampak ukuran kerja terhadap kinerja. Dengan kata lain, motivasi ekstrinsik tidak berpengaruh terhadap hubungan beban kerja dengan kinerja.
4. Motivasi ekstrinsik tidak memoderasi pengaruh kompensasi terhadap kinerja *biller*. Artinya, pengaruh imbalan materi adalah minimal dalam arti bahwa imbalan materi atau uang mempunyai dampak serupa terhadap kinerja, terlepas dari tingkat motivasi ekstrinsiknya.

Dari kesimpulan tersebut, penulis dapat menyarankan:

1. *Biller* diharapkan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lebih bertanggung jawab dan juga dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan lebih aktif dan semangat, seperti menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan oleh perusahaan. Pihak perusahaan juga harus lebih memperhatikan kesulitan-kesulitan yang dihadapi *biller* pada saat berada di lapangan, sehingga *biller* merasa lebih di perhatikan dengan kendala yang ada di lapangan.
2. *Biller* harus semakin giat dalam bekerja oleh karena itu diharapkan kedepannya *biller* juga harus lebih mengoptimalkan pekerjaannya agar target yang sudah ditentukan oleh perusahaan tercapai, sehingga kompensasi yang diterima oleh *biller* penuh dan mendapatkan bonus dari perusahaan tanpa mengalami pemotongan dan denda dari perusahaan.
3. Untuk meningkatkan kinerja *biller* dapat dilakukan dengan cara memberikan motivasi bagi para *biller* dalam melaksanakan tugas agar *biller* merasa semangat dalam melaksanakan pekerjaannya. Tentunya perusahaan juga memiliki peran penting dalam hal ini di mana perusahaan harus terus memberikan motivasi ekstrinsik dan selalu mengevaluasi hasil kinerja *biller*, sehingga walaupun *biller* bekerja berdasarkan target tetapi dengan adanya dorongan dari pihak perusahaan membuat *biller* akan semakin semangat dan lebih giat lagi kedepannya.
4. Pihak perusahaan juga harus memberikan motivasi ekstrinsik terhadap *biller*, sehingga hal ini tidak terjadi dan *biller* dapat menerima kompensasi tanpa ada pemotongan bahkan lebih baik jika mendapatkan *reward* karena kompensasi juga sangat berpengaruh terhadap kinerja *biller* untuk kedepannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Katidjan, P. S., Pawiro sumarto, S., dan Isnaryadi, A. (2017). Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *MIX : Jurnal Ilmiah Manajemen. Volume 7, Nomor 3: 224241.*
- Paramita dewi, K. F. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen. Volume 6, Nomor 6: 3370-3397.*
- Nawawi, Hadari. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Lisnayeti dan Hasan basari, M. (2006). *Beban Kerja dan Kinerja Dosen Poltekkes Padang. Padang: Working Paper Series*
- Nuryadin, A., & Irfan, A. (2022). Pengaruh Kompensasi Terhadap Motivasi Karyawan PT. PLN (Persero) UPT Makassar. *Journal of Applied Management and Business Research (JAMBiR). Volume 2, Nomor 2: 129-135.*
- Potu, J., Lengkong, V. P. K., dan Trang, I. (2021). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado *.Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Volume 9, Nomor 2.*
- Rahman, M. (2022). Pengaruh Kompensasi, BebanKerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JRM I – Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Volume 13, Nomor 1: 149-167.*
- Rolos, J. K. R., Sambul, S. A. P., dan Rumawas, W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota *.Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Volume 6, Nomor 4: 19–27.*
- Triono, T., Agustang, A., Idkhan, A. M., dan Rifdan, R. (2021). Motivasi Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan). Volume 5, Nomor 4.*
- Wijaya, T. (2015). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Jaya Abadi Bersama. *Agora. Volume 3, Nomor 2: 37-45.*