

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era persaingan global saat ini membuat persaingan antara industri menjadi lebih ketat dan kompetitif. Dalam memenuhi tuntutan untuk menjaga mutu produksi dan kredibilitas, perusahaan harus lebih memperhatikan kinerja para karyawannya untuk dapat tetap pada kondisi optimal. Pekerja dituntut untuk memiliki performa yang maksimal dengan maksud meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam usaha menjaga kinerja karyawan untuk terus dalam keadaan optimal, selain dibutuhkan keahlian yang memenuhi persyaratan, karyawan diminta untuk bisa beradaptasi dengan beban kerja yang ada. Beban kerja sendiri merupakan faktor penting yang mempengaruhi *situation awareness*/ kesadaran situasional, dan kedua hal tersebut berkorelasi dalam hal penilaian kinerja. (Fernandes, 2015)

Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan oleh Civil Aviation Authority (CAA) pada tahun 1988 diperoleh kesimpulan dari 447 kecelakaan pesawat terbang yang berakibat fatal, 76% diantaranya merupakan kesalahan manusia (pilot). Salah satunya diakibatkan oleh meningkatnya beban kerja mental (*mental workload*) dari operator dalam sebuah sistem kerja. Meskipun SOP sudah dirancang dengan semakin sederhana agar lebih mudah dipahami tetap menempatkan pilot sebagai kontributor utama terjadinya kecelakaan penerbangan (Wright, 1999).

Menurut data yang dihimpun oleh World Health Organization pada tahun 2014 dalam Ulum (2018) dijelaskan bahwa sebesar 8% dari penyakit akibat kerja merupakan stres kerja atau menurut hasil survei yang dilakukan oleh Labour Force Survey pada tahun 2014 diperoleh data sebanyak 440.000 kasus stres kerja di Inggris dengan rata-rata kejadian 1.380 kasus dari setiap 100.000 pekerja. Untuk di Indonesia survei yang dilakukan pada tahun 2013 oleh Regus Asia diperoleh hasil

bahwa 73% pekerja di Indonesia mengalami peningkatan stres dibandingkan pada tahun 2012.

Menurut penelitian Maretno dan Haryono (2014) yang dilakukan di PT. Kutai Timber Indonesia pada divisi Particel Boad Factory didapatkan nilai beban kerja mental pada pekerjaan QC berada pada level sedang dengan rata-rata skor beban kerja mental yakni sebesar 71,5. Menurut Kurniawati (2012) tingkat kinerja perawat di bangsal Rumah Sakit Islam Fatimah sebesar 67,5% tergolong dalam tingkat kinerja yang tidak baik. Berdasarkan penelitian Putri (2016) yang dilakukan pada perusahaan manufaktur yang bergerak dibidang khusus kaca dan keramik pada bagian *Quality Control* didapatkan rata-rata skor beban kerja mental yakni sebesar 77,19 % termasuk pada beban kerja mental yang tinggi serta rata-rata skor tingkat kinerja karyawan yakni sebesar 48,21 % memiliki tingkat kinerja yang kurang baik. . Menurut Penelian Amri (2017) didapatkan hasil sebesar 70% operator memiliki tingkat beban kerja mental tinggi dan 30% operator memiliki tincgkat beban kerja yang sangat tinggi. Adapun salah satu faktor yang mempengaruhinya disebabkan oleh tugas-tugas dan tanggung jawab operator yang menuntut konsentrasi tinggi.

Meshkanti dan Hancock (1992) dalam penelitian Putri (2016) mendefinisikan beban kerja mental sebagai evaluasi operator terhadap kewaspadaan (kapasitas saat sedang termotivasi dengan beban kerja yang ada) ketika melakukan suatu pekerjaan mental (*mentalcotroller activity*) untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Da Silva (2014) dalam jurnal *Mental word, Task Demand* tertulis bahwa pada konteks organisai, industri, dan transportasi banyak yang telah mengaitkan beban kerja mental dengan studi keselamatan dan efektivitas kinerja operator. Dalam hal ini besarnya beban usaha mental dan pekerjaan yang mengharuskan pekerja untuk mempertahankan performa kerja. Salah satu bidang industri yang para pekerjanya memiliki beban kerja mental yang cukup tinggi adalah industri manufaktur.

Pada industri manufaktur, para pekerjanya memerlukan ketelitian, fokus, dan konsentrasi yang cukup tinggi dalam bekerja untuk memenuhi berbagai macam

permintaan konsumen, khususnya bagian *Quality Control* (QC). Setiap perusahaan sudah pasti menginginkan produk yang baik dan berkualitas, dan disinilah peran QC terlihat jelas. Mereka bertugas untuk meneliti suatu produk untuk memenuhi standart kualitas yang diinginkan baik yang sudah ditetapkan perusahaan ataupun yang diinginkan konsumen. Kualitas bergantung pada kejelian seorang QC dalam menginspeksi dan menganalisa suatu produk. Saat seorang QC melakukan pengecekan kualitas diperlukan proses berpikir, fokus, dan konsentrasi yang optimal. Inilah mengapa QC termasuk salah satu pekerjaan oyang memiliki beban kerja mental yang cukup tinggi dibandingkan dengan bagian lain. Salah satu perusahaan yang bagian *Quality Control* nya memiliki beban kerja mental yang cukup tinggi adalah PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture.

PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture merupakan perusahaan manufaktur kontrak produsen kosmetik Indonesia yang berbasis di Kota Bekasi, Jawa Barat. Sebagai bagian dari Martha Tilaar Group, PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture memanfaatkan pengalamannya dalam bekerja dengan nama-nama besar kosmetik lokal dan internasional untuk menawarkan kualitas produk yang baik. Sebagai pelopor dalam kosmetik di Indonesia, PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture melayani pembuatan produk kosmetik baik produk untuk Martha Tilaar maupun pesanan atau jasa manufaktur dari pesanan produk kosmetik lain seperti *contract manufacturing* atau *job order*. Jasa produksi yang dilakukan dalam produk kosmetik diantaranya dapat berupa jasa pengembangan produk, penyediaan bahan baku, penyediaan bahan kemasan, melakuakn pengolahan massal serta mengisi dan mengemas produk kosmetik seperti produk *Decorative and Make Up Base, Personal Care*, dan *Fragrance*. (PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture, 2018)

Pada umumnya seluruh pelayanan yang dilakukan oleh PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture dalam jasa produksi sangat memperhatikan proses dari mulai pengembangan produk, bahan baku, pengolahan, pengisian serta pengemasan menjadi prioritas dalam proses produksi karena berhubungan dengan kualitas produk yang akan digunakan oleh manusia yang pemakaiannya kontak

langsung dengan manusia dan apabila diabaikan maka dapat menimbulkan bahaya kesehatan. Dalam produksi kosmetik ini sudah memiliki ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan baik dari PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture, konsumen, ataupun badan pengawas obat dan makanan dalam hal pembuatan kosmetik. Dalam hal ini, Departement *Quality Control* (QC) yang bertanggung jawab untuk melakukan pengendalian mutu dan kualitas melalui proses seperti inspeksi, pengecekan, pengukuran, sampling, melakukan tes atau pengujian lab untuk mendapatkan kualitas akhir produk dengan mutu yang diinginkan. Tentunya sedikit saja kesalahan dalam hal *Quality Control* akan berdampak buruk bagi finansial dan nama perusahaan.

Menurut Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) tahun 2017 Direktorat Inspeksi dan Sertifikasi Obat Tradisional, Kosmetik dan Produk Komplemen diperoleh hasil pengujian terhadap produk yang di sampling selama 2017 untuk kosmetika sebanyak 24.341 sampel dimana sebanyak 24.029 sampel memenuhi syarat dan sebanyak 285 tidak memenuhi syarat. Sampel yang tidak memenuhi syarat tersebut dikarenakan masih adanya sampel kosmetik, obat tradisional dan suplemen kesehatan yang tidak aman, tidak bermanfaat, dan tidak bermutu. Hal tersebut dipengaruhi oleh kualitas produk itu sendiri dimana bagian *Quality Control* (QC) berperan besar dalam menjamin mutu produk yang diproduksi.

Pada tahun 2018 terdapat beberapa keluhan dari customer baik personal dan perusahaan yang bekerja sama. Pada Januari 2018 terjadi oleh PT.KF dengan produk Marcks Mosturizer 30 gram dengan keluhan pada saat pemakaian dimuka terasa panas dan kulit muka kemerahan. Dari hasil pemeriksaan mikrobiologi didapatkan cemaran mikroba pada produk. Pada bulan Maret 2018 terdapat keluhan oleh PT. SK untuk produk MPC Natural Creambath Avocado 2 kg (isi 20 x 1 ons) dimana ditemukan kebocoran pada aluminium foil atau sachet produk. Dari hasil pemeriksaan uji fungsi pada ditemukan ada bagian ujung sachet yang terkena bulk sehingga menimbulkan bocor minor yang tidak terdeteksi.

Pada bulan April 2018 terdapat keluhan yang berasal dari PT. T untuk produk Kamalia Lip Cream 4,2 ml dimana ditemukan keluhan cap brush terlepas dengan cara membuka normal. Dilakukan pemeriksaan cap brush pada kedatangan Desember 2017 dan Februari 2018 dimana cap brush pada kedatangan Desember 2017 menggunakan lem yang lebih kuat dan titik tempel merata sedangkan kedatangan Februari 2018 jenis lem kurang kuat dan titik tempel hanya dibagian atas cap saja. Terjadi juga keluhan dari pelanggan pada produk MTSPA Rose Water terdapat keluhan endapan pada produk. Dilakukan pemeriksaan dimana penggunaan bahan natural pada produk sehingga setelah sekian waktu berpotensi munculnya endapan.

Pada bulan Mei 2018 terdapat keluhan dari PT. KC untuk produk Kiddy Gear Kids Shampoo Bubblegum Mild 5 kg dimana terdapat keluhan shampoo berubah warna saat dipakai. Keluhan dapat terjadi karena ada salah satu bahan yang sifatnya mudah memisah dan mengendap setelah sekian waktu. Pada bulan Juni 2018 terjadi keluhan dari PT. SRB dimana ditemukan isi kurang 1 pcs dalam 2 inner box pada produk Bio VN Nutri Toner Salon New. Setelah ditelusuri pada inner box 7 dan 31 secara data benar tidak kurang isi namun kebetulan tidak tersampling untuk pemeriksaan kesesuaian.

Pada bulan Juli 2018 terdapat keluhan dari PT. SDML untuk produk Melanox Premium TWC plus Whitening ditemukan pada box nomor 68 isi hanya 47 pcs yang seharusnya 48 pcs. Keluhan terjadi akibat kurang ketelitian personil pada saat pemeriksaan dan tidak memastikan kembali kelengkapan isi box. Pada bulan Oktober 2018 terdapat keluhan dari PT. MKI untuk produk lip cream 4 PM 4 ml dimana stick applicator setelah sekian waktu berubah menjadi kuning. Setelah dilakukan penelusuran hasil pemeriksaan retained sampel pada awal penerimaan tidak ditemukan stick applicator berwarna kuning, keluhan terjadi dikarenakan adanya lubang atau celah sebagai pengait brush, sehingga bulk atau lip cream masuk melalui celah tersebut dan setelah sekian waktu dapat membuat stick applicator menjadi kuning. Pada bulan Desember 2018 terdapat keluhan dari PT. CN untuk produk Nourishing Botanical Hand & Body Lotion 240 ml dimana terdapat kerusakan sticker

seperti sobek kecil. Hal ini terjadi karena pada pemeriksaan kerapihan personil kurang teliti.

Sudah dilakukan beberapa strategi untuk mengurangi angka produk yang bermasalah dengan melatih pekerja QC untuk lebih mengenali dan jeli dengan adanya kesalahan tersebut. Meskipun terdapat penurunan sedikit demi sedikit, PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture terus meningkatkan kualitas dengan lebih menurunkan atau bahkan menghilangkan angka keluhan tersebut. Peneliti juga telah melakukan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara dengan 6 orang karyawan di bagian QC PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture mengatakan bahwa pekerjaan QC memiliki tanggung jawab yang besar dan memerlukan ketelitian yang tinggi, saat merasakan beban kerja melebihi batas normal maka akan merasakan sakit kepala setelah pulang kerja, nyeri di punggung dan merasa kurang sehat pada pagi harinya sampai di tempat kerja sehingga konsentrasi kerja menurun dan kinerja yang diberikan tidak maksimal. Para karyawan tersebut merasa terbebani dengan tanggung jawab karena bisa saja kesalahan yang dilakukan di bagian *quality control* bisa membuat karyawan tersebut dikenakan sanksi berupa surat peringatan hingga Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) yang sudah pasti menjadi beban mental para karyawan.

Berdasarkan observasi langsung yang di lakukan pada karyawan di bagian QC, peneliti ingin mengetahui seberapa tinggi tingkat beban kerja mental yang dirasakan sehingga dapat dilakukan pengendalian. Berdasarkan uraian fakta-fakta di atas menunjukkan bahwa perlu adanya penelitian mengenai Pengaruh Tingkat Beban Kerja Mental Terhadap Kinerja Karyawan di Bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture Tahun 2019.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti kepada 6 orang karyawan di bagian QC PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture mengatakan bahwa pekerjaan QC memiliki tanggung jawab yang besar dan memerlukan ketelitian yang tinggi, saat

merasakan beban kerja melebihi batas normal maka akan merasakan sakit kepala setelah pulang kerja, nyeri di punggung dan merasa kurang sehat pada pagi harinya di tempat kerja, sehingga konsentrasi kerja menurun dan kinerja yang diberikan tidak maksimal. Para karyawan merasa terbebani jika terdapat kesalahan di bagian *quality control* bisa membuat pekerja tersebut dikenakan sanksi berupa surat peringatan hingga Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) yang sudah pasti menjadi beban mental para karyawan. Selama periode tahun 2018 terdapat beberapa keluhan dari customer mengenai produk yang terjadi akibat kurang ketelitian dari personil QC. Dengan tingginya tugas dan aspek kognitif yang tinggi, maka beban kerja mental yang dimiliki karyawan QC kemungkinan akan cenderung tinggi. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui pengaruh tingkat beban kerja mental terhadap kinerja karyawan di bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture tahun 2019.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, pertanyaan dalam penelitian ini meliputi sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat beban kerja mental yang dirasakan oleh karyawan di bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture Tahun 2019?
2. Bagaimana gambaran kinerja karyawan di bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture Tahun 2019?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja mental terhadap kinerja karyawan di bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture Tahun 2019?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Beban Kerja Mental Dengan Kinerja Karyawan di Bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture Tahun 2019

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui Gambaran tingkat beban kerja mental karyawan di bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture Tahun 2019
2. Mengetahui Gambaran kinerja karyawan di bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture Tahun 2019
3. Mengetahui Hubungan antara tingkat beban kerja mental dengan kinerja karyawan di bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture Tahun 2019

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti Lainnya

Sarana dalam menerapkan dan mengembangkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan, serta menambah wawasan khususnya mengenai kondisi tingkat beban kerja mental.

1.5.2 Bagi PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan yang bermanfaat dalam rangka meningkatkan performa karyawan bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture ke tingkat yang maksimal.

1.5.3 Bagi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Masyarakat

Referensi dalam memperluas wawasan mahasiswa khususnya program studi kesehatan masyarakat jurusan Keselamatan dan Kesehatan Kerja tentang tingkat beban kerja mental.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini menganalisis hubungan tingkat beban kerja mental dengan kinerja karyawan di bagian *Quality Control* PT. Cedefindo Cosmetic Contract Manufacture. Subjek Penelitian adalah karyawan bagian *Quality Control* sebanyak 17 orang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2019 selama kurang lebih 1 bulan di PT. X yang beralamat di Jl. Raya Narogong Km. 4, Bekasi, Jawa Barat. Berdasarkan studi pendahuluan sebanyak 6 karyawan bagian *Quality Control* mengatakan bahwa pekerjaan QC memiliki tanggung jawab yang besar dan memerlukan ketelitian yang tinggi, saat merasakan beban kerja melebihi batas normal maka akan merasakan sakit kepala setelah pulang kerja, nyeri di punggung dan merasa kurang sehat pada pagi harinya sampai di tempat kerja sehingga konsentrasi kerja menurun dan kinerja yang diberikan tidak maksimal. Jika terdapat kesalahan di bagian *Quality Control* bisa membuat pekerja tersebut dikenakan sanksi berupa surat peringatan hingga Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Selama periode tahun 2018 terdapat 9 keluhan dari customer mengenai produk yang terjadi akibat kurang ketelitian dari personil QC. Dengan tingginya tugas dan aspek kognitif yang tinggi, maka beban kerja mental yang dimiliki karyawan QC kemungkinan akan cenderung tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran serta hubungan antara tingkat beban kerja mental dengan kinerja karyawan. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan desain *Cross Sectional*. Pengumpulan data primer dilakukan dengan pembagian kuesioner untuk mengetahui tingkat beban kerja mental dan kinerja karyawan. Data yang didapatkan akan di analisis menggunakan uji SPSS dengan *chi-square*. Selanjutnya ditarik kesimpulan dari hasil pengolahan data.