

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam konteks bisnis merupakan orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering disebut karyawan atau pekerja. Pekerja memiliki peran yang penting dalam keberlangsungan sebuah perusahaan, maka penting bagi perusahaan untuk memberikan fokus lebih terhadap kondisi para pekerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan. SDM merupakan asset paling berharga dalam perusahaan, tanpa manusia maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri (Taufiqurokhman, 2015). Sebuah organisasi dalam mewujudkan eksistensinya dalam rangka mencapai tujuan memerlukan perencanaan sumber daya manusia yang efektif (Masram & Mu'ah, 2018). Jika perusahaan atau organisasi tidak didukung oleh karyawan/pekerja yang sesuai dari segi kuantitatif, kualitatif, strategi, dan operasionalnya perusahaan atau organisasi tersebut tidak akan mampu mempertahankan keberadaannya, dan tidak dapat memajukan dimasa yang akan datang. Oleh sebab itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik karena sangat berpengaruh terhadap eksistensi dari suatu perusahaan.

Pada dasarnya, aktivitas manusia dapat digolongkan menjadi kerja fisik (otot) dan kerja mental (otak) yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari – hari, namun masih dapat dibedakan pekerjaan dengan dominasi fisik dan pekerjaan yang didominasi oleh aktivitas mental. Setiap aktivitas fisik dan mental ini yang menyebabkan adanya beban kerja. Beban kerja adalah beban yang diterima pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya, seperti mengangkat, berlari, dan lain – lain (Diniaty, Dev, & Ikhsan, 2018). Setiap pekerjaan memiliki beban kerja yang berbeda tergantung dari jenis pekerjaan yang dilakukan. Kesesuaian beban kerja yang diatur oleh perusahaan terhadap kondisi pekerja perlu diperhatikan. Beban kerja yang berlebih dapat menimbulkan suasana kerja yang kurang nyaman bagi pekerja karena dapat memicu timbulnya stres kerja yang lebih cepat. Sebaliknya kekurangan beban kerja dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi.

Lingkungan kerja juga dapat menimbulkan kepuasan kerja terhadap karyawan. Karyawan yang mendapatkan kepuasan saat bekerja dapat menyebabkan karyawan merasa nyaman sehingga dapat menunjukkan performa kerja yang baik terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan karyawan tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan, demikian pula sebaliknya.

PT. XYZ adalah sebuah perusahaan distributor penyedia berbagai macam peralatan industri mulai dari alat rumah tangga sampai alat – alat bengkel. Untuk memenuhi target penjualan, PT. XYZ harus memiliki tingkat penjualan yang tinggi.

Tingkat penjualan untuk PT. XYZ setiap tahunnya bersifat dinamis. Artinya, tidak setiap tahun mencapai target penjualan yang telah ditentukan yang disebabkan oleh faktor seperti manusia (tenaga kerja). Tenaga kerja di suatu perusahaan sangat penting perannya untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Tanpa tenaga kerja perusahaan tidak akan bisa berjalan karena tenaga kerja merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam kelangsungan usaha yang dijalankan. Hal yang sangat berpengaruh terhadap tinggi dan rendahnya produktivitas karyawan adalah kepuasan tenaga kerja dan beban mental kerja karyawan di perusahaan tersebut.

Tuntutan target penjualan yang bersifat dinamis tersebut dapat menambah beban kerja bagi setiap karyawan, khususnya pada divisi *marketing*. Beban kerja baik fisik maupun mental dialami setiap karyawan salah satunya kelelahan akibat bekerja hingga larut malam demi mengejar target penjualan. Kepuasan kerja karyawan juga memiliki peranan yang sangat penting untuk mencapai produktivitas kinerja karyawan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kepemimpinan, fasilitas kerja, gaji, dan lingkungan. Kelelahan dan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tersebut berkemungkinan mengakibatkan meningkatnya tingkat karyawan resign khususnya divisi *marketing* dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Alasan karyawan mengundurkan diri : (1) Komponen organisasi, berupa nilai dan budaya, strategi dan peluang, dikelola dengan baik terorientasi pada hasil, kontinuitas dan keamanan kerja; (2) Peluang karier, berupa

kontinuitas pelatihan, pengembangan dan bimbingan, perencanaan karier; (3) Hubungan karyawan, berupa perlakuan yang adil/tidak diskriminatif, dukungan dari supervisor/manajemen, hubungan rekan kerja; (4) Penghargaan, berupa gaji dan tunjangan yang kompetitif, perbedaan penghargaan kinerja, pengakuan, tunjangan dan bonus special; (5) Rancangan tugas dan pekerjaan, berupa tanggung jawab dan otonomi kerja, fleksibilitas kerja, kondisi kerja, keseimbangan kerja/kehidupan (Mathis & Jackson, 2011).

Kepuasan merupakan dampak dan semua pelaksanaan pekerjaan dan tingkah laku manusia. Dalam konteks organisasi, karyawan terdorong bekerja adalah untuk memuaskan kebutuhan – kebutuhannya. Apabila hasil kerja yang ia hasilkan memberikan imbalan yang sesuai, maka ia akan merasa puas atas pekerjaannya. Jika imbalan yang diterima tidak sesuai dengan beban hasil kerjanya, maka akan muncul ketidakpuasan dalam diri karyawan. Bila kondisi tersebut terjadi berlarut – larut, maka dalam dirinya akan terjadi frustrasi, sedih dan kekecewaan yang mendalam, akibatnya produktivitas kerjanya akan menurun. (Priyono, 2010).

Industri penyedia jasa khususnya industri retail hampir seluruh pekerjaannya lebih didominasi oleh aktivitas mental serta beban kerja lebih berdampak terhadap unsur mental, maka peneliti akan melakukan pengukuran beban kerja mental dan dimensi kepuasan kerja karyawan divisi *marketing* pada PT XYZ. Sehingga dengan adanya pengukuran beban kerja mental dan kepuasan kerja yang dilakukan, diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kinerja karyawan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan telah dijelaskan sebelumnya bahwa meningkatnya karyawan divisi *marketing* resign dalam kurun waktu 6 bulan terakhir yang dikarenakan tidak puasnya karyawan terhadap beban kerja dan lingkungan kerja karyawan. Maka dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur seberapa besar beban kerja mental yang dihadapi dan mengukur dimensi kepuasan kerja karyawan sehingga dapat mengukur tingkat produktivitas kinerja karyawannya. Secara garis besar, perumusan masalah penelitian pada divisi *marketing* PT. XYZ adalah :

1. Bagaimana mengukur dimensi kepuasan kerja karyawan?
2. Bagaimana mengukur tingkat beban kerja mental karyawan?
3. Apakah dengan adanya pengukuran beban kerja mental dan dimensi kepuasan kerja dapat meningkatkan produktivitas kinerja karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur nilai dimensi kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk mengukur nilai beban kerja mental karyawan.
3. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi kepuasan tenaga kerja dengan produktivitas tenaga kerja, dan hubungan antara beban mental kerja dengan dimensi kepuasan tenaga kerja.

### **1.4 Batasan Masalah**

Untuk lebih memfokuskan pembahasan terhadap permasalahan, maka penelitian ini mempunyai batasan sebagai berikut.

1. Pokok pembahasan masalah hanya pada tenaga kerja divisi *Marketing Produk* dan *Marketing Sales*.
2. Metode yang digunakan untuk mengukur hubungan dimensi kepuasan kerja dan produktivitas kinerja karyawan adalah Metode Regresi Linier Berganda.
3. Metode yang digunakan untuk mengukur beban kerja mental adalah dengan menggunakan kuisioner NASA-TLX.
4. Pengambilan data dilakukan pada bulan November 2019 sampai dengan Desember 2019.
5. Data diperoleh dari hasil kuisioner responden yang bekerja di PT X.

### **1.5 Sistem Penulisan**

Penulisan laporan proposal tugas akhir ini terdiri dari 6 bab, dimana masing-masing babnya dibagi menjadi beberapa bagian, diantaranya:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian awal laporan praktikum yang menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

- **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tinjauan pustaka bagi teori-teori yang mendasari, relevan dan terkait dengan permasalahan yang dihadapi dalam penyusunan laporan kerja praktek ini.

- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan membahas setiap detail rencana atau tahap-tahap dalam penyelesaian penelitian. Dalam bab ini pula dibahas metodologi penelitian untuk tahap-tahap yang memiliki tata cara tersendiri, seperti pengumpulan data dan pengolahan data. Dengan adanya tahap-tahap ini diharapkan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini dan tetap berada pada jalur yang benar.

- **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini membahas mengenai proses pengumpulan data dalam penelitian, seperti data apa yang dibutuhkan, bagaimana cara pengumpulan data, kapan dan dimana pengumpulan data dilakukan, berapa banyak data yang harus dikumpulkan, dan mengapa dilakukan. Selain itu, pada bab ini dilakukan pengolahan data terhadap seluruh data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan peralatan statistik yang sesuai. Dengan menggunakan peralatan statistik yang sesuai, dapat dihasilkan data yang sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan sehingga dapat dianalisis.

- **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang analisa permasalahan dan pengolahan data yang telah diperoleh dari wawancara, pengamatan, studi literatur, maupun pertanyaan.

- **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diambil berdasarkan analisa yang telah dilakukan berdasarkan pengamatan dan pengolahan data dan saran yang diberikan penulis untuk perkembangan perusahaan.

