

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

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.

Kesesuain tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan pengukuran beban kerja mental. Pengukuran beban kerja mental dapat dilakukan dengan pengukuran objektif dan pengukuran subjektif. Pengukuran subjektif dapat dilakukan dengan pendekatan fisiologis sehingga pengukuran ini terkuantifikasi dengan kriteria objektif (Widyanti, Johnson and de Waard, 2013). Pengukuran subjektif lebih didasarkan oleh persepsi subjektif dari responden atau pekerja yang di ukur. Menurut Mangkuprawira (Mangkuprawira, 2011) beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, standar yang sesuai dengan beban kerja. Kedua, tingginya beban kerja (*over capacity*). Ketiga, rendahnya beban kerja (*under capacity*). Tinggi dan rendahnya beban kerja mengakibatkan adanya efisiensi dalam pekerjaan tersebut. Beban kerja yang terlalu berat berarti terjadi kekurangan tenaga kerja. Jika terjadi kekurangan kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah.

PT Caterin Online Prima Tbk adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa jaringan internet yang berfokus pada pasar bisnis Korporat dan Ritel. Di PT Centerin Online Prima terdapat dua jenis devisi pemasaran yaitu *Sales Retail* dan *Telemarketing*. Pada *telemarketing* terdapat sub devisi yang terdiri dari *Corporate Hunter* dan *Corporate Farmer*. *Corporate Hunter* yaitu sub devisi yang bertugas untuk mencari pelanggan baru sedangkan *Corporate Farmer* bertugas untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dimana kedua devisi ini bekerja di dalam kantor untuk melakukan penjualan dan service melalui telepon sedangkan untuk sales ritel adalah devisi yang khusus bekerja di dilapangan.

Pada tahun 2022 terhitung dari bulan januari terjadinya peningkatan kebutuhan pelanggan terhadap jasa jaringan internet. Fenomena ini terjadi karena banyaknya perusahaan menerapkan sistem bekerja dari rumah baik perusahaan korporat maupun ritel. Dengan adanya *trend* kenaikan kebutuhan terhadap layanan internet tersebut membuat PT Centrin Online Prima memutuskan untuk menambah kapasitas layanan. Terjadinya penambahan kapasitas layanan jaringan internet untuk pelanggan baru membuat departemen pemasaran memutuskan untuk menaikkan target penjualan. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan data dari departemen pemasaran PT Centin Online Prima bahwa persentase kenaikan target penjualan untuk sales ritel Januari tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 15% dimana pada akhir desember 2021 hanya sebesar 8,5 juta per-bulan kemudian naik menjadi 10 juta per bulan. Namun kenaikan tersebut tidak berhenti disitu saja di bulan Juli 2022 kembali mengalami kenaikan sebesar 20% menjadi 12 juta per bulan dan angka ini bertahan sampai akhir tahun 2022. Dari data pencapaian pada periode Januari-Juni dengan target 10 juta terdapat 8 sales ritel yang mampu mencapai target penjualan atau 50% dari 16 karyawan dengan angka produktivitas pada periode tersebut sebesar 96%. Namun pada periode Juli-Desember dengan target penjualan sebesar 12 juta hanya sebesar 12,5% yang mencapai target penjualan atau berjumlah 2 orang dari 16 karyawan sedangkan untuk angka produktivitas pada periode tersebut mengalami penurunan menjadi 84%.

Kenaikan target penjualan menjadi beban mental tersendiri bagi sales lapangan dimana pada saat mereka turun kelapangan satu hal yang menjadi fikiran utama

mereka adalah bagaimana mereka bisa menjual produk dan bisa mencapai target penjualan setiap bulannya. Selain fikiran itu ada situasi atau kondisi yang membuat beban fisik dan mental mereka bertambah yaitu masalah-masalah yang berhubungan dengan aktivitas fisik yang dilakukan saat berada dilapangan. Masalah yang dirasakan mulai dari berangkat bekerja sampai berada dilokasi tujuan. Contoh kondisi dan situasi yang dailami oleh sales lapangan bermacam-macam seperti macet, kendaraan mogok, hujan, masalah ongkos transportasi dan bekerja hingga larut malam demi mengejar target penjualan. Rutinitas fisik yang dilakukan dan beban mental yang dirasakan oleh sales lapangan dalam membuat mereka sering mengalami kelelahan sehingga tidak fokus dalam bekerja.

Meningkatnya target penjualan secara signifikan membuat tingkat beban kerja mental karyawan menjadi lebih tinggi serta persentase pencapaian atau produktivitas kinerja karyawan menjadi menurun. Maka dari itu penting bagi perusahaan untuk mempertimbangkan dalam mengambil suatu kebijakan agar tidak mengurangi angka produktivitas kinerja karyawan. Dari permasalahan diatas maka penulis mengangkat judul penelitian “PENINGKATAN PRODUKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PT CETERIN ONLINE PRIMA BERDASARKAN PENGUKURAN BEBAN KERJA MENTAL”. Harapan dari penulis dari penelitian ini agar bisa dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan dalam menetapkan kebijakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah beban kerja mental yang dirasakan oleh sales retail yang bekerja dilapangan dan faktor kelelahan yang dirasakan akibat aktivitas fisik yang dilakukan hingga larut malam demi mengejar target penjualan dimana target penjualan untuk sales ritel mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Selain itu kenaikan target penjuluan membuat angka produktivitas kinerja karyawan menjadi menurun. Untuk membuktikan dan memecahkan masalah tersebut perlu dilakukan pengukuran beban kerja mental karyawan dengan menggunakan Metode NASA-TLX sedangkan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap

produktivitas kinerja karyawan adalah menggunakan Metode Regresi Liner Sederhana. Penetapan metode NASA-TLX sebagai alat untuk mengukur beban kerja mental dan Metode Regresi Linear Sederhana untuk mengukur variabel independen terhadap produktivitas yaitu berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh (1) Widiatmaka (2018), (2) Saputra (2020) dan (3) M. Suleman Hsb & Fitriyanti (2020).

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan pada penelitian ini dilakukan terkait dengan pemaparan dari rumusan masalah diatas yaitu sebagai berikut :

1. Mengukur beban kerja mental karyawan sales retail menggunakan metode NASA-TLX.
2. Mengukur pengaruh total waktu lembur terhadap produktivitas dan beban kerja mental terhadap produktivitas karyawan menggunakan Metode Regresi Liner Sederhana
3. Menentukan usulan perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan.

### **1.4 Batasan Masalah**

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

1. Pokok pembahasan atau objek penelitian hanya pada karyawan *Sales Retail*
2. Metode yang digunakan untuk mengukur beban kerja mental adalah NASA-TLX.
3. Mengukur pengaruh waktu lembur dan beban kerja mental terhadap produktivitas menggunakan Metode Regresi Linear Sederhana.
4. Pengukuran beban kerja mental sales retail akan diukur mulai pada saat berangkat bekerja dari rumah sampai selesai.
5. Data referensi produktivitas yang digunakan 1 tahun terakhir yaitu tahun 2022.
6. Jumlah responden yaitu 16 karyawan sales ritel PT Centerin Online Prima
7. Usulan perbaikan diambil berdasarkan pengukuran beban kerja mental dan pengaruh waktu lembur terhadap produktivitas.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi sebagai tugas akhir ini terdiri dari 6 BAB, dimana masing-masing babnya dibagi menjadi beberapa bagian diantaranya :

### **1. 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.

### **2. 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.

### **3. 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.

### **4. 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 dimaksudkan sehingga dapat dianalisis.

### **5. BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

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

## 6. 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.