

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesuksesan perusahaan dari usaha apapun dalam meningkatkan kualitas dan produktifitas dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Karyawan sebagai sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen utama dalam suatu perusahaan, dan dituntut untuk memberikan hasil kerja yang terbaik. Di setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya bekerja secara optimal dan memiliki prestasi. Karyawan yang berprestasi dapat meningkatkan kinerja di perusahaannya. Setiap perusahaan ingin memiliki karyawan yang profesional, loyal, berdedikasi tinggi dan terjamin kesejahteraannya. Perusahaan harus memiliki cara untuk mengembangkan karyawannya agar dapat mendorong kemajuan perusahaannya.

Salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan memperhatikan beban kerja, baik itu beban kerja fisik maupun beban kerja mental. Untuk mencapai kinerja yang maksimal, perusahaan harus memperhatikan kondisi sumber daya manusianya karena tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari dengan ketentuan masa otot yang bobotnya hampir lebih dari separuh berat tubuh, memungkinkan manusia untuk dapat menggerakkan tubuh dan melakukan pekerjaannya (dalam Tjiabrata dkk, 2017).

Menurut Gawron (2013), kinerja manusia adalah pencapaian tugas oleh karyawan. Tugas dapat bervariasi, yaitu dari tugas yang sederhana sampai tugas yang kompleks. Setiap manusia dapat melakukan tugas secara manual maupun

otomatis. Menurut Mangkunegara (2004), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Febrianti (dalam Irawati, 2017) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan, komitmen karyawan yang rendah, motivasi karyawan yang rendah, kurangnya disiplin karyawan, dan tingginya beban kerja yang diberikan perusahaan.

Beban kerja adalah salah satu yang mempengaruhi kinerja karyawan. Pengaruh beban kerja dalam sebuah perusahaan sangat penting. Menurut Irawati (2017), beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

Menurut Ilyas (dalam Putra, 2012), beban kerja didasarkan pada pemanfaatan waktu kerja yang tersedia untuk melakukan serangkaian pekerjaan, yaitu dilihat dari aktivitas, atau kegiatan yang dilakukan staf pada waktu kerja, baik kegiatan langsung, tidak langsung, dan kegiatan lain seperti kegiatan pribadi dan kegiatan tidak produktif. Perusahaan yang memberikan beban kerja yang efektif, maka perusahaan tersebut dapat mengetahui sejauhmana karyawan-karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan pengaruhnya

terhadap perusahaan tersebut, karena beban kerja sangat penting pengaruhnya bagi sebuah perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2012) mengatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh nyata terhadap kinerja karyawan. Semakin besar beban kerja maka akan semakin menurunkan kinerja karyawan. Sebaliknya, semakin rendah beban kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Irawati (2017) juga mengatakan bahwa ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pentingnya perusahaan dalam memperhatikan beban kerja karyawannya agar kinerja karyawan dapat seimbang dengan beban kerja yang diterimanya.

PT. Usaha Utama Bersaudara atau yang lebih dikenal dengan Lawang Agung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang retail berupa pusat oleh-oleh haji dan menjual berbagai macam kurma. PT. Usaha Utama Bersaudara mempunyai 3 *outlet* yang tersebar di beberapa daerah yaitu 2 *outlet* di kota Surabaya dan 1 *outlet* di kota Malang. Untuk bagian *outlet*, perusahaan ini memiliki beberapa karyawan dalam menjalankan usahanya, yaitu *supervisor* toko, wakil *supervisor*, dan pramuniaga. Dalam memenuhi target penjualan setiap harinya, Lawang Agung mengharapkan para karyawan bekerja secara optimal. Dengan memberlakukan jam kerja secara *shift*, yaitu *shift* pagi dan *shift* siang para karyawan harus memenuhi target penjualan yang telah ditetapkan setiap harinya.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, diperoleh hasil bahwa kinerja para karyawan terutama pramuniaga di *outlet* Lawang Agung saat ini dapat dikatakan menurun bahkan rendah. Hal ini

didasarkan pada tingkat penjualan yang dilihat dari laporan struk dan total sales yang setiap harinya cenderung mengalami penurunan. Hasil wawancara terhadap *Supervisor outlet* serta beberapa pramuniaga, didapatkan kesimpulan bahwa tingkat beban kerja yang cukup berat mempengaruhi kinerja para pramuniaga outlet. Target yang ditentukan setiap harinya menuntut pramuniaga bekerja sangat keras untuk bisa memenuhi target tersebut.

Pramuniaga di *outlet* Lawang Agung memiliki beberapa *job description* yang harus dikerjakan setiap harinya. *Job description* tersebut antara lain adalah menyambut pembeli yang datang dengan menerapkan 3S (senyum, salam, sapa), melayani dan memberi penjelasan tentang barang yang dijual kepada pembeli yaitu memberikan informasi yang jelas sesuai dengan kebutuhan konsumen mengenai kualitas barang dan menawarkan produk unggulan *outlet* serta menjelaskan manfaatnya guna memenuhi target penjualan yang telah ditentukan, menjaga dan mengontrol kualitas barang, menjaga kebersihan outlet, membantu menata barang ke area gudang *outlet*, memahami *product knowledge* yaitu mampu menghafal semua produk yang dijual di *outlet* serta mampu menjelaskan kepada konsumen yang bertanya, dan mengerjakan *stok opname* setiap akhir bulan.

Setiap pramuniaga harus mampu memahami cara pendisplayan barang dengan sistem Fifo, Lifo, dan Fefo. Sistem Fifo (*first in first out*) yaitu barang yang lebih dulu masuk diletakkan paling depan dan mengecek tanggal kadaluarsanya. Sistem ini berlaku untuk produk obat-obatan, minuman, dan makanan. Lifo (*last in first out*) yaitu barang yang terakhir masuk dikeluarkan atau dijual terlebih dahulu. Sistem ini berlaku untuk baju dan sejenisnya. Baju dengan model baru akan didisplay di etalase. Fefo (*first expired first out*) yaitu barang

yang mendekati masa kadaluarsa harus keluar lebih dulu. Sistem ini tidak melihat dari barang yang masuk itu datang duluan atau terakhir, tetapi barang dengan masa kadaluarsa yang pendek akan diletakkan di posisi paling depan. Sistem ini berlaku untuk produk obat-obatan, minuman, dan makanan. Sistem Fifo, Lifo, dan Fefo ini diterapkan dengan tujuan agar kualitas barang yang dijual selalu terjaga dan juga mempermudah dalam melakukan perhitungan stok setiap dilakukannya stok *opname* di akhir bulan.

Menurut Astianto (2014), beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya in-efisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktivitas yang sama sehingga terjadi in-efisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang sedikit, maka dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Akhirnya karyawan menjadi tidak produktif karena terlalu lelah.

Menurut Winaya (1989), dampak negatif dari kelebihan beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja salah satunya adalah kenaikan tingkat absensi. Beban kerja yang terlalu banyak dapat mengakibatkan karyawan terlalu lelah atau sakit. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran perusahaan karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Menurut pramuniaga, jam kerja yang melebihi batas atau seringnya lembur sangat membebaninya. Apalagi pada musim *peak season*, pramuniaga dituntut untuk kerja lembur guna memenuhi target penjualan yang telah

ditentukan. Beberapa pramuniaga merasa jenuh dan bahkan tertekan dengan tuntutan kerjanya. Ada pramuniaga yang mengatakan bahwa tidak jarang rekan-rekan kerjanya tertidur di jam kerja karena merasa terlalu capek. Dampaknya adalah penurunan pelayanan terhadap konsumen, sehingga banyak konsumen yang komplain karena merasa tidak puas dengan pelayanan pramuniaga.

Outlet Lawang Agung buka selama 12 jam. Saat *peak season* jam kerja ditambah menjadi 13 – 14 jam kerja. Sistem kerja pramuniaga adalah *Shift*. *Shift* kerja pramuniaga dibagi menjadi 2 *shift* kerja, yaitu *shift* pagi dan *shift* siang. Dalam hal ini *shift* kerja memiliki pengaruh pada kinerja pramuniaga. Penggunaan *shift* kerja ini merupakan strategi perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan. Tidak semua orang mampu menyesuaikan diri dengan *shift* kerja. Sistem *shift* kerja memerlukan banyak penyesuaian waktu, yaitu waktu tidur, waktu makan, waktu istirahat dan waktu berkumpul dengan keluarga.

Banyak pramuniaga yang sering terlambat masuk kerja dan kurang bersemangat dalam bekerja. Sering terjadi kelalaian dalam mengerjakan tugasnya, misalnya lalai dalam menaruh barang tidak pada tempat yang seharusnya, lambannya dalam penataan barang, dan kurang maksimal dalam melayani konsumen. Beberapa pramuniaga sering mengeluh kelelahan dan kewalahan dalam melakukan pekerjaannya. Misalnya pramuniaga yang masuk *shift* pagi hanya ada beberapa orang karena sisanya di *shift* siang, sehingga tidak jarang mereka kewalahan melayani konsumen yang sangat banyak di pagi hari. Akibatnya jam istirahat mereka mundur sampai pramuniaga yang *shift* siang datang.

Kinerja pramuniaga menjadi penentu suksesnya suatu perusahaan retail. Pramuniaga merupakan karyawan yang berada di ujung tombak penjualan. Artinya, sikap dan pelayanan pramuniaga terhadap konsumen sangat mempengaruhi bagaimana respon konsumen terhadap produk yang dijual. Sebagai profesi di bidang pelayanan, pramuniaga dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan *job description* yang dimilikinya.

Menurut Satrio (2015) dalam penelitiannya pada kinerja pramuniaga PT. Circleka K Indonesia Utama cabang Yogyakarta, menyatakan bahwa ada 8 indikator penilaian kinerja pramuniaga, antara lain *quantity of work, quality of work, job knowledge, creativeness, cooperation, dependability, initiative*, dan *personal qualities*. Dalam penelitiannya juga disebutkan mengenai faktor-faktor yang menurunkan kinerja pramuniaga, yaitu shift kerja, stress kerja, hubungan rekan kerja, sikap pemimpin, dan motivasi kerja.

Perencanaan dalam perusahaan untuk mencapai suatu keberhasilan kerja dibutuhkan target yang harus dapat dicapai oleh karyawan, maka beban kerja pun akan bertambah. Hasil dari penelitian Astianto (2014) dengan judul Penelitian “Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya” menunjukkan bahwa beban kerja dapat berarti positif dan negatif bagi karyawan. Seseorang yang meyakini serta merasa bahwa tugas yang diberikan adalah sebagai tantangan yang harus diselesaikan meskipun tugas tersebut terlalu berlebihan maka seseorang tersebut dapat tetap merasa senang terhadap pekerjaannya. Jika tugas yang berlebihan tersebut diyakini dan dirasakan sebagai

sebuah beban maka lambat laun mereka akan mengalami kelelahan, baik kelelahan fisik maupun mental sehingga dapat menurunkan kinerja.

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka peneliti mengajukan sebuah penelitian dengan judul “Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kinerja Pramuniaga PT. Usaha Utama Bersaudara”.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja pramuniaga di PT. Usaha Utama Bersaudara?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui terdapat adanya hubungan antara beban kerja dengan kinerja pramuniaga di PT. Usaha Utama Bersaudara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Mampu memberikan sumbangan pada ilmu psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi yang berkaitan dengan beban kerja dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi bahan refleksi bagi perusahaan dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut beban kerja dan kinerja, sehingga

perusahaan dapat lebih memperhatikan beban kerja para karyawannya guna meminimalisir kinerja karyawan yang buruk akibat beban kerjanya.

b. Bagi Pramuniaga

Dapat menjadi bahan refleksi bagi pramuniaga untuk menyikapi beban kerja agar tidak berdampak buruk pada kinerjanya.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dapat menjadi bahan acuan untuk penelitiannya guna memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat meningkatkan kinerja pramuniaga.