

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia menjadi hal terpenting dalam suatu organisasi untuk memperoleh tujuan organisasi. Dalam hal ini Karyawan menjadi pemeran penting untuk mewujudkan tujuan organisasi tersebut, karena dalam dirinya ada kemampuan daya atau fisik, bakat serta kreatifitas. Persaingan dalam dunia kerja yang semakin tinggi menjadi tantangan bagi organisasi dalam menjalankan kelangsungan hidup karyawan. Baik atau tidaknya kinerja karyawan dapat diukur melalui kuantitas, kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas kerja. Kuantitas dapat berupa persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya. Sedangkan kualitas dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap mutu pekerjaan yang dihasilkan serta, kesempurnaan tugas berdasarkan keterampilan dan kemampuan kerja. Selanjutnya ketepatan waktu menjelaskan waktu yang telah diterapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain. Efektivitas kerja dengan pemanfaatan secara maksimal sumber daya dan waktu yang ada pada organisasi .

Menurut (Ginting, 2019) mengatakan kinerja merupakan output yang diukur dengan cara kualitatif maupun kuantitatif yang dihasilkan oleh karyawan secara individu sebagai bentuk tanggung jawab yang diemban. Menurut (Rakhmalina, 2021) terdapat beberapa hal yang dapat memicu kinerja, meliputi: kemampuan, *knowledge*, rancangan kerja, kepribadian, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, lingkungan, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja.

Kepuasan kerja merupakan hal yang perlu di perhatikan dalam kegiatan kerja yang ada di PT indomarco Prismatama Cabang Malang. Kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. pekerjaan menurut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal dan hal serupa lainnya.

Kepuasan kerja adalah suatu bentuk dari sikap puas dan bahagia akan pekerjaan yang dilakukan saat ini yang ditunjukkan oleh karyawan. Rasa puas ini didapat karena perusahaan memenuhi kebutuhan karyawan dengan baik seperti tercapainya tujuan kerja, lingkungan yang kondusif, kesejahteraan karyawan dan aspek-aspek lain dalam bekerja. Menurut (Handoko, 2007) Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sedangkan menurut (Wijaya, 2021) mendefinisikan kepuasan kerja adalah pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja.

Selain kepuasan kerja, ada faktor lain yang dapat menentukan tingkat kinerja seorang karyawan, yaitu beban kerja yang diberikan oleh perusahaan. Beban kerja yang ada pada perusahaan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan hasil kerjanya. Beban kerja yang tinggi dapat dirasakan pada karyawan, seperti karyawan yang memiliki tugas/pekerjaan ganda pada

pekerjaan yang sebenarnya bukan bagian pekerjaannya. Kinerja karyawan pun menjadi tidak efektif.

Beban kerja (workload) merupakan suatu perbedaan antara kapasitas dan kemampuan kerja yang dimiliki oleh setiap individu terhadap tuntutan pekerjaan yang dihadapi. Mengingat Kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebih dan over stress serta akan menimbulkan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. begitu pula sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan. Beban kerja juga menjadi salah satu faktor pendorong karyawan untuk mendapatkan kepuasan dan juga ketepatan dalam melakukan pekerjaannya. Menurut (Santanu & Madhani, 2022) Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja.

PT Indomarco Prismatama berdiri sejak 30 Agustus 1988 di Jakarta, Indonesia. PT Indomarco Prismatama atau yang lebih dikenal dengan nama Indomaret merupakan jaringan minimarket atau retail modern pertama yang lahir di Indonesia. Hingga Desember 2022 telah berkembang sangat pesat dengan jumlah lebih dari 20.000 gerai yang tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia dan memiliki beberapa pusat cabang Distribution Center (DC) di beberapa wilayah di Indonesia, salah satunya PT Indomarco Prismatama

Cabang Malang yang berlokasi di Jl. Mayjen Sungkono no.99 Buring Kedungkandang Malang. Selain Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pelayanan , indomaret juga mulai merambah ke bidang jasa pengiriman paket melalui I-Paket. dalam upaya terus mengembangkan bisnisnya, indomaret juga terus melakukan evaluasi-evaluasi terhadap karyawan demi tercapainya tujuan perusahaan dan juga target yang telah diberikan kepada karyawan.

Pada PT Indomarco Prismatama Cabang Malang upaya untuk mengatasi masalah sumber daya manusia juga sudah jadi perhatian oleh Perusahaan. Diantaranya pemberian reward untuk karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaannya melebihi target kerja yang telah ditentukan. Bahkan apabila prestasi kerja dari karyawan tersebut sangat menonjol di bandingkan dengan karyawan yang lain, maka kebijakan dari perusahaan yang sudah ditentukan untuk memberikan reward yang lebih besar, baik dalam bentuk kenaikan tunjangan atau apresiasi lainnya. Namun dalam beberapa hal tertentu ternyata juga masih ditemukan kondisi yang kontradiktif, yang bila diamati, juga akan dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Misalnya adanya kondisi yang dialami oleh karyawan yang rentan mengalami kejenuhan akibat aktifitas pekerjaan yang monoton yang dijalani atau juga target perusahaan yang melampaui kemampuan dan juga kondisi pendapatan yang berubah setiap bulannya.

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu diteliti Pengaruh Kepuasan kerja dan Beban Kerja terhadap kinerja Karyawan di PT Indomarco Prismatama Cabang Malang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dasar-dasar masalah pada bagian latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana deskripsi kepuasan kerja, beban kerja dan kinerja karyawan ?
2. Bagaimana kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan ?
3. Bagaimana kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan?
4. Manakah dari variabel kepuasan kerja dan beban kerja yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kepuasan kerja, beban kerja dan kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui dan menganalisa kepuasan kerja dan beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi perusahaan**

Sebagai masukan membantu manajemen dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan serta sebagai acuan untuk mengetahui komitmen organisasi karyawan agar perusahaan dapat menentukan strategi mempertahankan karyawan yang diinginkan perusahaan.

### **2. Bagi akademisi**

Dapat menjadi referensi terkait persoalan kepuasan kerja dan beban kerja, serta memperluas kompetensi seseorang tentang subjek dan cakrawala karir. Penelitian ini dapat memberi wawasan atau gambaran bila melakukan penelitian yang sejenis, yaitu pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Indomarco Prismatama cabang Malang.