

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di tengah era globalisasi yang penuh tantangan ini umumnya perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki suatu prestasi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi kelangsungan perusahaan. Perusahaan masa kini membutuhkan karyawan yang cenderung kompeten dalam bidangnya, memiliki loyalitas yang tinggi dan berintegritas. Sumber daya manusia yang baik akan membuat perusahaan semakin kuat dalam mengekspansi kredibilitasnya jika manajemen sumber daya manusia dikelola dengan optimal. Hasibuan (2019:9) menyatakan bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur proses dan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pemanfaatan sumber daya manusia yang optimal akan memudahkan perusahaan mencapainya targetnya. Salah satu cara optimalisasinya adalah dengan meningkatkan produktivitas. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan merupakan cara yang efektif dan efisien. Karena produktivitas perusahaan menjadi acuan untuk melakukan kegiatan dalam upaya peningkatan kualitas dan kuantitas produk. Tanpa produktivitas kerja sumber daya manusia yang baik perusahaan akan sulit mengikuti perkembangan zaman karena dunia ekonomi semakin maju.

Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan berbagai macam aspek kerja karyawan dalam perusahaan agar dapat berjalan baik karena banyak faktor yang dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja.

PT. Alva Karya Perkasa Jakarta Selatan adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang *outsourcing*, yaitu perusahaan penyedia jasa dan tenaga kerja dengan keahlian tertentu untuk perusahaan-perusahaan yang membutuhkan. Salah satu Divisi yang terkait dengan penelitian ini adalah Kantor Cabang Sari Husada. Kantor Cabang Sari Husada memiliki beberapa bagian unit kerja yang bertugas untuk membantu pencapaian visi dan misi PT. Alva Karya Perkasa seperti bagian *marketing* untuk membantu pencapaian penjualan dan CRM (*Customer Relationship Management*) yang bertugas untuk memvalidasi database konsumen melalui telepon yang telah dikumpulkan oleh bagian *marketing*, serta memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada konsumen agar *brand image* Sari Husada menjadi terbaik.

Unit CRM terdiri dari 44 karyawan yang berada di dalam satu ruangan kerja. Fungsi unit CRM sendiri dalam perusahaan berguna untuk melakukan *bonding* agar loyalitas konsumen tetap terjaga dalam menggunakan produk Sari Husada. Biasanya CRM menghubungi konsumen via telepon untuk mengingatkan konsumen agar melakukan pembelian kembali serta memberitahukan promo yang sedang berjalan.

Adapun fenomena yang terjadi di PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan unit *Customer Relationship Management* adalah

lingkungan yang kurang nyaman untuk bekerja seperti sirkulasi udara yang kurang baik karena sedikit ventilasi di ruangan. Serta koneksi jaringan *Wi-Fi* yang lambat membuat karyawan kesulitan dalam mengakses database konsumen di komputer. Serta ruangan yang tidak memiliki peredam suara, hal tersebut menjadi gangguan ketika proses menelepon konsumen menjadi terganggu karena suara bising dari lalu lalang kendaraan yang melintas dikarenakan posisi ruangan yang berhadapan dengan jalan raya. Dan kebiasaan karyawan yang kerap kali mengobrol ketika bekerja membuat pekerjaan menjadi terhambat, hal tersebut karena tidak adanya sekat antara satu meja karyawan dengan karyawan lain. Semua hal itu menjadi gangguan dan kendala bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Apabila lingkungan kerja tidak mendukung dapat mengganggu produktivitas dalam bekerja sehingga karyawan merasa tidak nyaman dalam menjalankan tugasnya. Sebaliknya, lingkungan kerja yang nyaman akan meningkatkan *mood* karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sehingga produktivitas kerja dapat berjalan dengan optimal.

Hertanto dalam Tjiabrata, (2017:157) menyatakan bahwa "*Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan*". Perusahaan tidak boleh menganggap remeh dampak lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan. Perusahaan harus mengupayakan lingkungan kerja yang baik karena adanya keterkaitan langsung dengan produktivitas kerja

karena lingkungan yang kondusif memungkinkan terciptanya kegiatan operasional yang baik. Adapun keadaan lingkungan kerja di PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Table 1
Lingkungan Kerja Karyawan PT. Alva Karya Perkasa
Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan

No.	Lingkungan Kerja	Keterangan
1	Sirkulasi udara tempat kerja	Ruangan kerja tidak memiliki pendingin ruangan (AC)
2.	Pencahayaan dalam ruangan	Terdapat 12 lampu (2 tidak berfungsi). Ada area dengan penerangan kurang baik.
3.	Akses jalan ke tempat kerja	Berada di pinggir jalan raya besar yang sering terjadi kemacetan.
4.	Fasilitas kerja	Terdapat 4 kursi tidak dalam kondisi baik (tetap digunakan).
5.	Koneksi <i>Wi-Fi</i>	Terdapat 5 <i>Wi-Fi</i> dengan kondisi koneksi internet yang kurang baik.

Sumber: PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa lingkungan kerja PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan masih kurang baik. Ruangan yang lembab dan panas serta tidak adanya pendingin ruangan. Ada 2 lampu rusak yang tidak berfungsi untuk penerangan, serta 4 bangku yang tidak berfungsi dengan baik namun tetap digunakan dan 5 *Wi-Fi* dengan koneksi

jaringan yang kurang lancar. Keadaan beberapa sarana yang kurang berfungsi dengan baik menjadi hambatan untuk karyawan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan seorang karyawan bernama Rachma, 26 tahun selaku karyawan PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan memaparkan beban kerja yang dialami oleh karyawan adalah respon konsumen yang kurang baik ketika dihubungi. Ada konsumen yang merasa terganggu ketika dihubungi bahkan hingga berkata kasar, tetapi karyawan dituntut untuk selalu bersikap baik dan tetap melanjutkan pembicaraan hingga selesai hingga konsumen tertarik dengan promosi yang sedang berjalan. Terkadang karyawan mengeluhkan ingin mengakhiri telewicara karena memang tidak seharusnya memaksakan kehendak konsumen, sementara karyawan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik saat melakukan tugasnya hingga akhir sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku. Perusahaan juga mewajibkan karyawan untuk selalu mencapai target perbulannya. Maka dari itu, mau atau tidak mau karyawan harus melakukan loyalitas waktu untuk mengejar kekurangan target yang belum terpenuhi. Ahmad Hannani (2016:4) menyatakan bahwa “*Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi dari tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja di mana digunakan sebagai teman kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja*”.

Ada banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengoptimalkan produktivitas karyawan, tetapi memberikan *overload* kerja fisik dan non fisik akan membuat karyawan mudah stress sehingga memungkinkan banyak

karyawan yang keluar masuk perusahaan karena tidak kuat dengan tuntutan kerja. Perlu diadakan evaluasi kerja di perusahaan agar karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan optimal serta fokus terhadap tugas yang diberikan.

Permasalahan yang terjadi di PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan merupakan fenomena kerja yang lumrah, tetapi jika tidak adanya perbaikan maka akan menimbulkan suatu ketidaknyamanan untuk produktivitas karyawan. Produktivitas karyawan sangat berkaitan dengan standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan guna melihat hasil kerja yang telah dilakukan. Produktivitas yang diterapkan perusahaan sangat mengutamakan kualitas dan kuantitas dalam menjalankan pekerjaannya. Adapun hasil pencapaian karyawan PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan yang diperoleh lima tahun terakhir periode tahun 2017 hingga tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Table 2
Achievement Call PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Jumlah Karyawan	Target Pertahun (<i>Call/Customer</i>)	Realisasi Target (<i>Call/Customer</i>)	%Realisasi Target
1.	2017	25	2500	2620	104,8
2.	2018	30	3300	3104	94,1
3.	2019	35	4200	4205	100,1
4.	2020	30	4200	3903	92,9
5.	2021	44	5600	5344	95,4

Sumber: PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui pencapaian *call* PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan selama lima tahun terakhir

mengalami fluktuasi. Pada tahun 2017 terdapat 25 karyawan dengan pencapaian maksimal 104,8% dari target 2500. Tahun 2018 dengan 30 karyawan mengalami penurunan dengan pencapaian 94,1% dari target 3300 *call* ditahun tersebut. Kemudian tahun 2019 mengalami perbaikan dengan realisasi pencapaian 100,1% karena adanya penambahan karyawan menjadi 35 orang. Tahun 2020 mengalami kemunduran drastis dengan pencapaian 92,9% dari target 4200 *call* pertahun karena adanya pengurangan karyawan dari 35 karyawan menjadi 30 karyawan yang disebabkan oleh pandemi *Covid-19*. Tahun 2021 perusahaan kembali melakukan penambahan karyawan sebanyak 5 orang dari 30 karyawan menjadi 44 karyawan dengan penetapan pencapaian target sebanyak 5600 *call* pertahun dan merealisasikan target sebanyak 95,4%. Dari pencapaian produktivitas tahun 2021, karyawan belum dapat memenuhi target perusahaan walaupun sudah dilakukan penambahan karyawan karena target yang bertambah setiap tahunnya.

Bagi perusahaan karyawan yang kompeten dan berloyalitas tinggi merupakan salah satu kunci kesuksesan perusahaan untuk jangka panjang. Produktivitas karyawan dikatakan berjalan sukses dan baik apabila telah melakukan tugas yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Jika perusahaan senantiasa memperhatikan lingkungan yang tepat maka produktivitas karyawan akan meningkat. Karena lingkungan yang baik akan memberikan kesan tenang dan damai, sehingga menciptakan *mood*, semangat dan kreativitas untuk karyawan sehingga produktivitas karyawan dalam perusahaan meningkat. Serta

pemberian beban kerja yang sesuai akan membuat karyawan bekerja secara tulus dan memberikan loyalitas mereka kepada perusahaan.

Sudah sepatutnya perusahaan memperhatikan lingkungan kerja dan beban kerja yang diberikan kepada karyawan agar visi dan misi sumber daya manusia dalam perusahaan dapat terwujud dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PT. ALVA KARYA PERKASA KANTOR CABANG SARI HUSADA JAKARTA SELATAN”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Ruang kerja tidak memiliki pendingin ruangan (AC)
2. Sarana kerja kurang berfungsi dengan baik.
3. Koneksi internet kurang cepat, sehingga menghambat aktivitas kerja karyawan.
4. Respon konsumen yang kurang baik ketika dihubungi.
5. Target pekerjaan karyawan tidak pernah tercapai.
6. Produktivitas kerja karyawan sangat lambat.

C. Batasan Masalah

Dalam setiap penelitian terdapat batasan-batasan penelitian, hal ini bertujuan agar memberikan ruang lingkup yang jelas sehingga hasil yang diperoleh mudah dilihat dan jelas arahnya. Berdasarkan identifikasi masalah, maka pembahasan dalam penelitian ini hanya terbatas pada Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Produktivitas Karyawan PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Karyawan?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Karyawan?
3. Apakah Lingkungan Kerja dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Karyawan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan.

2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Produktivitas Karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja secara bersamaan terhadap Produktivitas Karyawan.

F. Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan bagi PT. Alva Karya Perkasa Kantor Cabang Sari Husada Jakarta Selatan agar memperhatikan lingkungan dan beban kerja karyawan produktivitas karyawan dapat berjalan baik.

b. Untuk Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang akan melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menambah wawasan dunia pekerjaan dan penerapan ilmu pengetahuan mengenai lingkungan kerja dan beban kerja pada suatu instansi atau perusahaan.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan penyelesaian penelitian ini, maka peneliti menyusun sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menjelaskan pengungkapan kajian literatur mengenai variabel penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai variabel dan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini. Dijelaskan pula tentang jumlah dan karakteristik sampel yang digunakan, jenis dan sumber data yang didapatkan, serta metode pengumpulan data responden. Instrumen penelitian Selanjutnya akan dibahas metode analisis yang digunakan untuk mengolah data yang dikumpulkan dari objek penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, profil responden, uji validitas dan uji

reliabilitas, distribusi jawaban responden, hasil uji asumsi klasik, hasil uji regresi linier berganda, uji hipotesis, hasil koefisien determinasi dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab akhir dari penyusunan penelitian ini dan peneliti menyimpulkan mengenai apa yang ditemukan selama penelitian yang tercermin pada bab sebelumnya, berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan saran-saran yang dapat menjadi masukan yang mungkin bermanfaat bagi Universitas Binaniaga Indonesia.