

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pesat dan kompleksnya perkembangan akan teknologi serta ilmu pengetahuan telah menjadi tantangan besar bagi para perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin tinggi dan kompetitif antar perusahaan satu dengan yang lainnya. Perusahaan pun dituntut untuk dapat memiliki keunggulan dalam bersaing, dengan dibutuhkannya sumber daya atau daya dukung yang dapat menunjang keberlangsungan perusahaan. Adapun sumber daya yang penting untuk dimiliki pada suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. SDM merupakan aset penting disetiap perusahaan, dimana SDM merupakan motor/penggerak utama dari segala aktivitas kegiatan perusahaan, Oleh sebab itu SDM yang berkualitas memiliki peran yang penting, maka keefektifan dari SDM akan mempengaruhi perkembangan perusahaan itu sendiri (Ghonyah & Masurip, 2011). Dalam mencapai operasional perusahaan yang optimal dan efisien tidaklah mudah, hal tersebut dikarenakan perusahaan akan terus dihadapkan dengan beragam masalah dan tantangan, seperti masalah kinerja karyawan, kepuasan kerja dan beban kerja yang ditanggung oleh tiap karyawan.

Kinerja menjadi salah satu tantangan dalam mencapai tujuan organisasi, hal ini disebabkan suatu perusahaan wajib untuk bisa mengelola kinerja dengan baik sehingga karyawan mampu menghasilkan kinerja yang optimal dan maksimal. Kepuasan kerja pun turut menjadi salah satu tantangan, kepuasan kerja juga menjadi masalah klasik yang dihadapi oleh beragam perusahaan, hal tersebut dikarenakan kepuasan kerja karyawan yang berbeda satu dengan lainnya. Oleh karena itu setiap perusahaan harus bisa untuk mendorong setiap pimpinan maupun atasan untuk memahami dan mengerti beragam kebutuhan karyawan yang berkaitan dengan aspek kepuasan kerja. Selain kepuasan kerja, beban kerja yang dirasakan oleh karyawan juga merupakan faktor penting yang harus dikelola perusahaan guna tercapainya efisiensi kerja dan tujuan organisasi. Beban kerja sendiri merupakan sejumlah kegiatan yang harus untuk dikerjakan serta diselesaikan dalam keadaan normal oleh unit organisasi maupun pemegang suatu

jabatan tertentu dalam suatu jangka waktu (Utomo, 2008). Maka dari itu penting untuk dilakukannya penyesuaian kondisi atau keadaan nyata perusahaan yang ada sehingga perusahaan/organisasi tersebut mampu untuk bersaing dengan kompetitor lain dalam kompleksnya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang saat ini, salah satunya adalah dengan menerapkan keunggulan bersaing berkelanjutan (KBB). KBB merupakan sebuah strategi perusahaan guna mencapai tujuan akhir atau target perusahaan, salah satunya adalah tercapainya kinerja yang mampu menghasilkan keuntungan yang tinggi bagi perusahaan.

Dengan adanya persaingan bisnis dari segala sektor industri, seperti pada sektor industri dibidang kosmetik, makanan, farmasi dan kesehatan, PT XYZ merupakan salah satu perusahaan perdagangan, yang membantu produsen bahan baku kosmetik, makanan, farmasi dan kesehatan dengan produk yang dihasilkan berupa ekstraksi tumbuh-tumbuhan (dari akar, batang, daun, bunga hingga buah). PT XYZ memiliki visi dan misi yaitu menjadi perusahaan terkemuka dalam memproduksi dan memasok ekstrak tumbuhan alami untuk industri kosmetik, makanan, farmasi dan kesehatan & spa dengan memberikan nilai maksimal kepada semua pemangku kepentingan dan memproduksi dan memberikan ekstrak berkualitas tinggi kepada pelanggan setia dengan menerapkan inovasi teknologi dan menjaga kepuasan pelanggan. Selain itu ada pula *core values* yang diterapkan di PT XYZ yaitu Kompeten, Jujur, Kreatif, dan Loyal. PT XYZ memiliki lokasi kantor utama dan pabrik yang berbeda. Kantor utama PT XYZ terletak di daerah Jakarta Barat dan Pabrik terletak di daerah Cisauk, pada Pabrik Cisauk terbagi menjadi beberapa departemen. dengan rincian jumlah karyawan PT XYZ adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1** Jumlah Karyawan PT XYZ Pabrik Cisauk

Departemen	Jumlah Karyawan
<i>Office</i>	6
<i>HR/GA</i>	10
Produksi-Telon	15
Produksi-Food	13
Produksi-Cosmetic	12
<i>Mixing</i>	13
<i>R&amp;D</i>	2
LAB-QC	9
RM	6
<i>Maintenance-Eng</i>	5

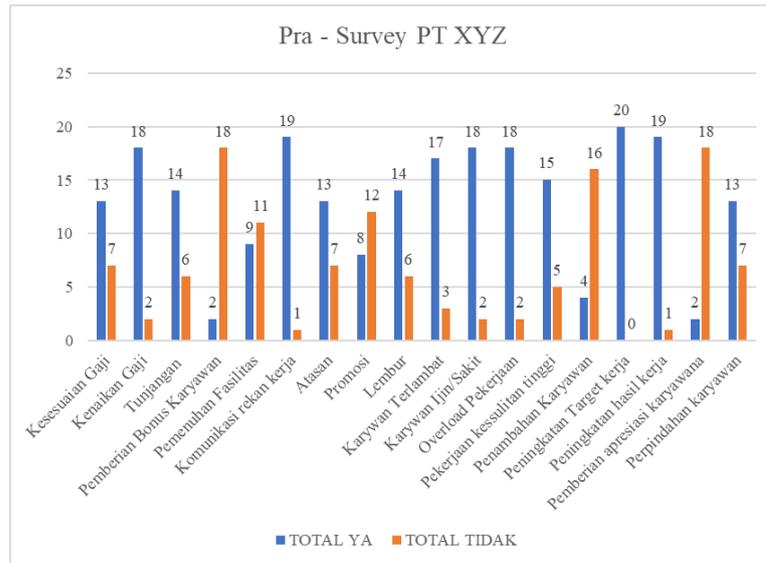
Departemen	Jumlah Karyawan
Warehouse & Logistic	13
<b>Total</b>	<b>104</b>

(Sumber: Pengumpulan Data, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan SPV Produksi, SPV *Mixing*, Manager HRGA, dan SPV *Warehouse* dan Logistik menyatakan bahwa masih terdapat aspek-aspek yang belum dipenuhi oleh PT XYZ guna tercapainya optimalisasi dalam bekerja, seperti tidak adanya pengembangan SDM (tidak adanya penambahan jumlah karyawan secara berkala) dan kurangnya fasilitas yang dapat mendukung kegiatan produksi (tidak ada penambahan jumlah mesin maupun peralatan pendukung, saat ini PT XYZ memiliki mesin *spray dryer*, mesin *mixer*, mesin ayak, mesin *oven*, dan mesin *sterilizer*, serta alat *micro* dan alat-alat tes untuk lab), pemenuhan SDM yang belum mencukupi sehingga karyawan sering lembur, serta peniadaan bonus dan *gathering* semenjak pandemi kemarin.

Saat ini, PT XYZ belum pernah melakukan penilaian kepuasan kerja karyawan maupun penilaian beban kerja karyawan, namun PT XYZ sudah melakukan penilaian KPI. Adapun hasil Penilaian KPI yang dilakukan oleh karyawan dengan jenjang yang lebih tinggi di PT XYZ pada departemen *Mixing* mendapatkan hasil selama 4 tahun terakhir bahwa pada Tahun 2019, 2020, 2021 dan 2022 ada sebanyak 46%, 42%, 42% dan 36% karyawan dari keseluruhan di departemen *Mixing* yang memiliki hasil nilai KPI dibawah standar yang telah ditentukan bernilai 600 (60%) dari total penilaian sebesar 1000 (yang diisi oleh dua penilai yaitu SPV *Mixing* dan SPV *Produksi*).

Hal ini diperkuat dengan hasil penyebaran kuesioner *pra-survey* yang dilakukan secara acak sebanyak 20 responden kepada karyawan PT XYZ area Pabrik Cisauk yang kemudian ditemuinya beberapa masalah maupun kendala yang dihadapi oleh karyawan PT XYZ dengan rincian sebagai berikut:



**Gambar 1.1** Hasil Kuesioner *Pra-Survey* di PT. XYZ  
(Sumber: Pengumpulan Data, 2022)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner *pra-survey* kepada 20 responden, dapat disimpulkan bahwa karyawan di PT XYZ menyatakan bahwa tidak adanya pemberian bonus karyawan, fasilitas PT XYZ belum memenuhi kebutuhan kerja, alur kenaikan/promosi yang belum jelas, karyawan sering lembur, karyawan PT XYZ sering terlambat hadir dan ijin/sakit setiap bulannya, pekerjaan yang diberikan perusahaan sering melebihi kapasitas karyawan, karyawan sering menemui pekerjaan dengan kesulitan yang tinggi, tidak adanya penambahan karyawan secara rutin sedangkan setiap tahunnya terdapat peningkatan target dan hasil kerja, tidak adanya pemberian apresiasi terhadap karyawan yang mencapai/melebihi target tertentu dan karyawan menyatakan sering terjadinya perpindahan karyawan. Selain itu saat peneliti melakukan observasi lapangan secara langsung peneliti mendapati karyawan yang mengeluh mengenai kurangnya fasilitas maupun seringnya kurangnya tenaga kerja sehingga sering berpindah departemen maupun tingginya frekuensi lembur. Sehingga berdasarkan hasil penyebaran kuesioner *pra-survey* maupun observasi lapangan dapat dikatakan bahwa karyawan di PT XYZ masih memiliki beragam masalah yang harus segera di tangani oleh pihak perusahaan baik itu dibidang sarana maupun prasarana dalam bekerja,

Oleh sebab itu kepuasan kerja, beban kerja, dan kinerja karyawan harus selalu diperhatikan oleh para pemimpin perusahaan guna tercapainya tujuan perusahaan. Sehingga dibutuhkannya penelitian untuk melihat pengaruh dari tingkat kepuasan kerja, beban kerja karyawan terhadap kinerja yang dihasilkan oleh

karyawan di PT XYZ, sehingga PT XYZ bisa semakin unggul dalam bersaing dengan kompetitor lainnya dengan memperkuat ataupun meningkatkan *core values* menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Metode SEM merupakan suatu teknik statistik multivariat berupa kombinasi dari analisis faktor dengan regresi/analisis korelasi, yang memiliki tujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antar variabel pada suatu model baik itu antara indikator dengan konstraknya, atau hubungan antar konstruk (Ferdinand, 2014) yang pada penelitian ini adalah konstruk model dari kepuasan kerja, beban kerja, kinerja karyawan dan keunggulan bersaing berkelanjutan, setelah dilakukan perhitungan menggunakan metode SEM, Hasil kontruks model menggunakan metode SEM diharapkan dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi dan berhubungan untuk mencapai keunggulan bersaing berkelanjutan di PT XYZ sehingga mampu memberikan masukan dan manfaat bagi PT XYZ kedepannya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu seberapa baik konstruksi model kepuasan kerja, beban kerja karyawan terhadap kinerja karyawan berbasiskan *core value* keunggulan bersaing berkelanjutan perusahaan di PT XYZ.

## **1.3. Batasan Masalah**

Adapun Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di perusahaan PT XYZ
2. Pengambilan data dilakukan pada karyawan PT XYZ yang ditempatkan di Pabrik Cisauk di Jalan Raya Cisauk-Legok No.40, Cisauk, Tangerang, Banten 15341, Indonesia dari bulan September 2022 hingga bulan November 2022.
3. Lingkup penelitian ini hanya mengenai kepuasan kerja, beban kerja, kinerja karyawan dan keunggulan bersaing berkelanjutan di PT XYZ.
4. Penelitian ini tidak sampai tahap implementasi.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengkonstruksi model kepuasan kerja, beban kerja karyawan terhadap kinerja karyawan berbasis *core value* keunggulan bersaing berkelanjutan perusahaan di PT XYZ.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Perusahaan:
  - a. Dengan adanya penelitian ini, pihak perusahaan dapat mengetahui hasil dari analisis kepuasan kerja, beban kerja karyawan terhadap kinerja Karyawan berbasis *core value* keunggulan bersaing berkelanjutan di PT XYZ.
  - b. Dapat melakukan tindakan lebih lanjut terkait hasil dari penelitian ini.
2. Bagi Peneliti:
  - a. Mampu memenuhi persyaratan kelulusan program Pendidikan S1 Teknik Industri di UPN Veteran Jakarta.
  - b. Dapat mengetahui analisis kepuasan kerja, beban kerja karyawan terhadap kinerja karyawan berbasis *core value* keunggulan bersaing berkelanjutan di PT XYZ.
  - c. Menambah pengetahuan mengenai kepuasan kerja, beban kerja, kinerja karyawan, dan keunggulan bersaing berkelanjutan.
3. Manfaat bagi Universitas:
  - a. Menambah referensi perpustakaan
  - b. Diharapkan mampu memberikan bermanfaat untuk mahasiswa lainnya dalam mengadakan penelitian dengan topik atau permasalahan serupa di penelitian lebih lanjut pada masa mendatang.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika penulisan yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab tinjauan pustaka berisi terdiri dari landasan teori yang sebagai penunjang untuk melakukan olah data maupun analisis data yang didapatkan secara langsung maupun tidak langsung.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Pada bab metode peneloitian terdiri dari tahapan penelitian, mulai dari lokasi perusahaan, metode untuk mengambil data, identifikasi variabel yang digunakan, serta metode olah data.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab hasil dan pembahasan terdiri dari hasil dan pembahasan tentang pengumpulan dan pengolahan data menggunakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab keispulan dan saran merupakan penutup tulisan yang berisi kesimpulan dan saran mengenai analisa yang telah dilakukan dengan harapan mampu membrikan usulan atau masukan.