

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Tantangan globalisasi yang dihadapi membawa perubahan ke seluruh dunia termasuk organisasi. Era pasar bebas yang semakin kompetitif, pertumbuhan ekonomi yang melambat dan segala permasalahan yang dihadapi menuntut perusahaan bergerak cepat untuk mengembangkan strategi demi kelangsungan hidup di tengah persaingan yang semakin sengit. Setiap organisasi membutuhkan aspek keunggulan yang berbeda dalam mencapai tujuan atau misi pada perusahaannya. Tujuan tersebut dapat diraih dengan mendayagunakan sumber daya yang ada seperti Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia adalah segala sesuatu yang menjadi aset perusahaan untuk mencapai tujuannya, karena berkembangnya perusahaan sangat bergantung pada produktivitas tenaga kerja pada perusahaan tersebut (Jasmin et al., 2023). Sebagian besar bisnis memerlukan sumber daya manusia yang kompeten untuk mencapai tujuannya. Menurut (Afrimarta, 2021) salah satu aspek utama Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengukuran kepuasan kerja karyawan. Dalam organisasi harus memastikan bahwa kepuasan kerja karyawan yang tinggi diantara para pekerja menjadi prasyarat dalam meningkatkan produktivitas, kualitas, daya tanggap dan layanan.

Kepuasan kerja merupakan sikap individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Menurut Sutrisno dalam (D. Wulandari & Mathori, 2023) Kepuasan kerja yaitu sikap karyawan terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam

kerja dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan yang dikerjakan, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan yang dikerjakan.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang ada dalam diri karyawan yang dibawa sejak mulai bekerja di tempat kerjanya. Faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan antara lain sistem beban kerja karyawan, pengajian atau kompensasi lingkungan kerja atau hal lainnya.

Menurut Gibson dan Ivancevich dalam (Jasmin et al., 2023) Beban kerja adalah tekanan sebagai tanggapan yang tidak dapat menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis, yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern terhadap seseorang. Beban kerja dapat dilihat dari beban kerja pada fisik maupun mental, apabila beban kerja yang ditanggung seseorang karyawan terlalu berat atau kemampuan fisik yang lemah tentu akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja. Seorang tenaga kerja tentunya harus mampu memperhatikan beban kerjanya untuk mendapatkan suatu keserasian dalam bekerja sehingga akan sejalan dengan produktivitas yang tinggi diluar beban tambahan yang datang dari lingkungan kerja maupun kapasitas dalam bekerja.

Faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja yang dirasakan langsung oleh pekerja. Menurut Maharani and Budianto beban kerja dipengaruhi oleh

faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang timbul dari diri dalam tubuh sendiri yang merupakan akibat dari beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor jenis kelamin, umur, motivasi, persepsi, keinginan dan kepuasan. Sedangkan faktor eksternal berasal dari luar tubuh pekerja yang mencakup kondisi kerja, kompleksitas pekerjaan, lamanya waktu kerja, dan lingkungan kerja. Dampak dari beban kerja berlebihan timbul adanya ketidaksesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu, dan sumber daya yang tersedia hingga mengakibatkan intensi *turnover* yaitu keinginan untuk meninggalkan perusahaan tempat individu bekerja.

Kompensasi merupakan salah satu tujuan orang mau bekerja adalah ingin mendapatkan kompensasi berupa gaji dengan jumlah yang dianggap sesuai. Selain faktor beban kerja, Kompensasi juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kompensasi merupakan suatu timbale balik dari apa yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan baik dalam bentuk uang, barang, maupun kenikmatan lainnya yang dibrikan oleh karyawan. Dalam *Two factor theory* yang dikemukakan oleh Herzbrg dalam (Rani et al., 2020) merupakan teori yang menaungi hubungan antara beban kerja dan kompensasi dengan kepuasan kerja. Teori tersebut menyatakan kepuasan maupun ketidakpuasan dalam bekerja merupakan dua sisi yang berbeda dan akan berdampak pada timbal balik karyawan terhadap perusahaan. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies (motivators)* yang mana merupakan faktor pemuas, meskipun tidak terpenuhi tidak akan terlalu menimbulkan ketidakpuasan serta *dissatisfies (hyginie factors)* yang merupakan

faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan.

**Tabel 1. 1 Data *Trunover* Karyawan PT. Orderplizz Indonesia Maju Tahun 2023**

|                                   | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul | Agust | Sept | Okt | Nov | Des | Total Rata-rata |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|-----|-----|-----|-----------------|
| <b>Jumlah Karyawan</b>            | 50  | 48  | 43  | 40  | 41  | 39  | 37  | 37    | 35   | 31  | 25  | 22  | 37              |
| <b>Karyawan Masuk Jumlah</b>      | 3   | 2   | 2   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4     | 1    | 2   | 4   | 2   | 3               |
| <b>Karyawan Masuk Persentase</b>  | 6%  | 4%  | 4%  | 10% | 8%  | 6%  | 8%  | 8%    | 2%   | 4%  | 8%  | 4%  | 6%              |
| <b>Karyawan Keluar Jumlah</b>     | 5   | 7   | 5   | 4   | 6   | 5   | 4   | 6     | 3    | 8   | 7   | 5   | 6               |
| <b>Karyawan Keluar Persentase</b> | 11% | 14% | 10% | 8%  | 12% | 10% | 8%  | 12%   | 10%  | 16% | 14% | 10% | 11%             |

Sumber : PT. Orderplizz Indonesia Maju, Diolah Peneliti 2024

PT. Orderplizz Indonesia Maju merupakan perusahaan start-up digital distribution barang kebutuhan pokok dan barang lainnya yang dapat dipesan melalui aplikasi bernama Orderplizz dengan beberapa fitur pengiriman dan pembelian kebutuhan pokok sehingga mempermudah dalam kegiatan berbelanja. Perusahaan ini hadir untuk memberikan solusi pelayanan terbaik dalam berbelanja kebutuhan pokok bagi para pelanggan. Beban kerja yang dimiliki oleh karyawan perusahaan Orderplizz Indonesia Maju memiliki banyak tantangan dari target kerja yang tidak sesuai dengan kebijakan yang diberikan oleh perusahaan, jam kerja yang diberikan kepada karyawan selalu berlebihan dari batas jam kerja sehingga karyawan banyak melakukan lembur.

Dalam beban kerja yang dirasakan oleh karyawan , karyawan itu tidak hanya mengelola kegiatan operasional pada PT. OrderPlizz Indonesia Maju melainkan juga mengelola kegiatan operasional dari anak perusahaan. Beban kerja tersebut ada dalam kantor maupun lapangan yang membuat banyak dari karyawan

pada divisi tersebut mengeluh lelah dalam bekerja. Pada divisi tersebut memiliki beban dari mulai melakukan segala kegiatan operasional, perencanaan, penawaran dan negosiasi, pemenuhan banyaknya orderan yang masuk melebihi kapasitas dari target hingga pengiriman luar kota dalam proses distribusi produk.

**Tabel 1. 2 Data Lembur Karyawan 2023**

| <b>Keterangan</b>                         | <b>Jan 2023</b> | <b>Feb 2023</b> | <b>Maret 2023</b> | <b>April 2023</b> | <b>Mei 2023</b> | <b>Juni 2023</b> | <b>Juli 2023</b> | <b>Agus 2023</b> | <b>Sep 2023</b> | <b>Okt 2023</b> | <b>Nov 2023</b> | <b>Des 2023</b> |
|---|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Rata-rata jumlah karyawan lembur per hari | 4               | 6               | 2                 | 3                 | 4               | 2                | 3                | 3                | 2               | 0               | 2               | 3               |
| Kelebihan Jam Kerja                       | 17.42           | 17.45           | 17.47             | 17.51             | 17.35           | 17.20            | 17.30            | 17.35            | 17.30           | 17.00           | 17.40           | 17.50           |
| Rata-rata kelebihan jam kerja (lembur)    | 42              | 45              | 47                | 51                | 35              | 20               | 30               | 35               | 30              | 0               | 40              | 50              |

Sumber : PT. Orderplizz Indonesia Maju, Diolah Peneliti 2024

Karyawan mengalami kelebihan jam kerja yang melebihi batas dimana rata-rata jam produktif adalah 8 jam. Data lembur karyawan merupakan sebuah tolak ukur dari beban kerja yang diterima karyawan. Jika semakin banyak beban kerja yang diterima karyawan maka semakin sering karyawan bekerja dengan jam kerja lembur sehingga karyawan bekerja lebih lama dari waktu kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa karyawan PT.Orderplizz Indonesia Maju mengalami kelebihan jam kerja paling banyak pada bulan April 2023 dan dengan rata-rata jumlah karyawan yang lembur yaitu 5 orang dari total keseluruhan karyawan 37 orang pada Divisi Operasional dan Purchasing. Hal ini dikarenakan banyaknya orderan yang masuk melebihi kapasitas dari target yang seharusnya telah ditetapkan dan dengan jumlah

karyawan yang relatif sedikit.

Kompensasi menjadi salah satu permasalahan yang menjadi faktor kepuasan karyawan. Kompensasi terdiri dari semua jenis penghargaan yang berupa kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung yang diberikan karyawan secara adil atas jasa yang telah diberikan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Namun jika dalam praktik pemberian kompensasi karyawan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan tidak sesuai dengan kinerja yang dilakukan, hal tersebut berdampak buruk bagi karyawan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada karyawan PT. Orderplizz Indonesia Maju pada bagian Operasional dan *purchasing*, peneliti mendapatkan keluhan atas pemberian kompensasi oleh perusahaan. Besaran gaji, bonus dan tunjangan yang diberikan tidak adanya peningkatan. Salah satunya pada tunjangan lembur yang tidak mengalami perubahan. Besaran jumlah bonus yang diberikan PT. Orderplizz Indonesia Maju hanya 5% disesuaikan dengan gaji yang diperoleh.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, akibat dari adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang didapatkan karyawan tentu menimbulkan masalah ketidakpuasan yang terjadi pada karyawan. Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan dapat ditinjau dari data *turnover* karyawan. Perusahaan PT. Orderplizz berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa dalam satu tahun terakhir, jumlah karyawan yang keluar lebih besar dengan rata-rata presentase sebesar 11% dengan jumlah terbanyak sebesar 16% pada bulan oktober. Dibandingkan dengan karyawan masuk dengan jumlah presentase 6%

pada tahun 2023. Apresiasi kerja bagi karyawan yang diberikan atasan berkelanjutan akan memberikan kepuasan dan betah karyawan terhadap perusahaan sehingga menurunkan *turnover*. Begitupun sebaliknya, ketika karyawan tidak mendapatkan apresiasi maka akan mengakibatkan ketidakpuasan karyawan sehingga akan meningkatkan *turnover* (Pranata & Irbayuni, 2022).

Permasalahan diatas mengindikasikan bahwa Beban kerja dan Kompensasi akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Cahyadi et al., 2023) yang mengemukakan bahwa beban kerja dan kompensasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sama halnya penelitian yang dilakukan oleh (D. Wulandari & Mathori, 2023) juga mengemukakan bahwa beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan dalam penelitian (P. D. Wulandari et al., 2023) mengemukakan bahwa kompensasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Saputra, 2021) yang mengemukakan bahwa kompensasi dan beban kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Serta dalam penelitian (P. D. Wulandari et al., 2023) yang mengemukakan bahwa beban kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik dengan mengambil judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Divisi**

## **Operasional dan Purchasing pada PT. Orderplizz Indonesia Maju di Surabaya”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan pembahasan latar belakang sebelumnya maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Orderplizz Indonesia Maju?
2. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Orderplizz Indonesia Maju?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Menurut hasil diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Orderplizz Indonesia Maju.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Orderplizz Indonesia Maju.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu mengenai Sumber Daya Manusia khususnya dalam bidang Beban Kerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja Karyawan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Perusahaan



Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat serta dapat menjadi bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan Kepuasan kerja karyawan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang Beban Kerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja Karyawan.