

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada era globalisasi perusahaan-perusahaan cenderung menghadapi tantangan yang semakin signifikan dalam mewujudkan eksistensinya. Kondisi lingkungan bisnis yang berubah secara progresif akan berdampak pada semakin sulitnya sebuah organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam sebuah organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan bisnis. Sebaliknya, sumber daya manusia yang tidak kompeten dan kinerja yang buruk merupakan masalah kompetitif yang dapat menempatkan perusahaan akan mengalami kerugian. Kinerja karyawan yang optimal mendukung pencapaian tujuan perusahaan, meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, dan daya saing di pasar. Faktor-faktor seperti kompensasi dan keseimbangan kehidupan kerja atau *work-life balance* dianggap berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan indikator penting bagi kesuksesan organisasi, baik dalam hal produktivitas, kualitas pelayanan, maupun daya saing di pasar. Untuk mencapai tingkat kinerja yang optimal, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi motivasi dan performa karyawan. Salah satu faktor penting yang sering dibahas dalam manajemen sumber daya manusia

adalah kompensasi. Kompensasi merupakan cara perusahaan meningkatkan prestasi kerja dan motivasi karyawan. Menurut (Febriana & Kustini, 2022) Kompensasi merupakan pemberian penghargaan kepada karyawan atas layanan mereka dengan pembayaran tunai mingguan, bulanan, atau tahunan sebagai tanda penghargaan dikenal sebagai kompensasi., bulanan, atau tahunan sebagai ungkapan rasa terima kasih. Kompensasi dibedakan menjadi dua macam saat ini, pertama yaitu kompensasi secara langsung dapat berupa gaji, bonus, komisi, uang THR sedangkan yang bersifat tidak langsung berupa asuransi, uang makan, uang transportasi, fasilitas kesehatan bagi karyawan, fasilitas kantor seperti tersedianya seragam, tempat parkir (Praditya & Irbayuni, 2022). Besar kecilnya kompensasi akan berdampak terhadap prestasi kerja karyawan, apabila sistem kompensasi yang diberikan perusahaan terhadap karyawan cukup adil, akan mendorong karyawan lebih baik dalam pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab dalam masing-masing tugas yang di berikan oleh perusahaan.

Selain kompensasi, keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi atau yang dikenal dengan *work-life balance* juga menjadi aspek yang tak kalah penting dalam memengaruhi kinerja karyawan. *Work-life balance* mengacu pada upaya karyawan untuk menyeimbangkan waktu antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi. Penelitian Kumari & Vasantha (2019) menyatakan bahwa keseimbangan ini berdampak positif pada kinerja karyawan dengan meningkatkan kepuasan kerja, komitmen, serta keterlibatan. Kondisi ini terutama relevan bagi pekerja dengan beban kerja tinggi atau bagi mereka yang

menghadapi tuntutan di luar pekerjaan, seperti mahasiswa yang bekerja paruh waktu. Sebuah studi oleh Valery et al. (2023) menunjukkan bahwa *work-life balance* berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan di lingkungan kerja hibrida.

PT Sinergitas Indonesia Muda, sebuah perusahaan yang didirikan pada 2019 dengan brand Suweger Indonesia, faktor kompensasi dan *work-life balance* memainkan peran krusial dalam menentukan kinerja karyawannya. Perusahaan ini beroperasi di sektor makanan dan minuman, dengan merek dagang yang tersebar di Surabaya dan Sidoarjo. Suweger Indonesia menerapkan sistem kompensasi berbasis jumlah shift tanpa adanya gaji pokok. Meskipun ada insentif terkait pencapaian target penjualan, banyak karyawan merasa beban kerja yang mereka tanggung tidak sebanding dengan kompensasi yang diterima, terutama karena gaji yang di bawah UMR dan tidak adanya tunjangan makan, transportasi, atau kesehatan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi motivasi dan kinerja karyawan. Semua karyawan Suweger Indonesia berstatus paruh waktu, dengan sebagian besar di antaranya adalah mahasiswa. Mereka dihadapkan pada tantangan untuk menyeimbangkan tuntutan akademis dan pekerjaan, yang sering kali berdampak pada produktivitas akademik mereka. Untuk mengakomodasi kebutuhan karyawan, Suweger Indonesia memberikan fleksibilitas dengan memungkinkan karyawan melakukan pengajuan jadwal kerja kepada kapten cabang. Namun, pengajuan jadwal kerja tersebut tidak selalu dapat dipenuhi sepenuhnya, karena penjadwalan tetap akan disesuaikan dengan kebutuhan operasional dan ketersediaan shift di masing-masing cabang.

Ketidakseimbangan ini tidak hanya memengaruhi kinerja mereka di tempat kerja, tetapi juga kualitas akademik mereka. Mengelola waktu dengan bijak antara pekerjaan dan studi menjadi kunci bagi mereka untuk mempertahankan performa di kedua bidang. Riyanto (2019) menekankan bahwa *work-life balance* penting bagi karyawan dalam menjaga kesejahteraan mental dan fisik mereka, yang pada akhirnya akan memengaruhi kinerja mereka secara keseluruhan. Namun, tantangan ini tampaknya tidak hanya berdampak pada karyawan, tetapi juga pada pengalaman pelanggan. Data komplain pelanggan tahun 2023 menunjukkan adanya beberapa masalah terkait kinerja karyawan, terutama dalam hal kualitas produk dan pelayanan yang diberikan. Berikut adalah detail dari beberapa keluhan pelanggan yang tercatat selama satu tahun:

Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan Tahun 2023

Jenis Komplain	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Salah/Kurang Produk	4	2	4	2	1	4	7	14	7	20	8	8
Produk basi	2	0	2	0	3	5	3	0	1	0	1	0
Rasa tidak sesuai	2	6	17	10	15	12	8	11	3	14	18	6
Cup/Seal Bocor	4	1	4	1	5	2	1	4	2	6	5	0
Salah/Tdk ada Sedotan	2	0	0	0	2	4	2	5	0	5	3	3
Salah/Kurang Topping	4	5	4	8	8	10	7	1	12	8	5	3
Kontaminasi benda asing	1	3	1	0	1	3	4	4	1	2	0	1
Pelayanan kurang memuaskan	1	8	6	8	6	12	3	5	3	1	1	2
Isi tidak penuh/terlalu penuh	2	5	0	2	2	5	1	3	1	0	0	1
Lain-lain	6	8	5	8	2	9	9	7	7	4	9	7
Total	28	38	43	39	45	66	45	54	37	60	50	31

Sumber: Data HRD PT Sinergitas Indonesia Muda Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan adanya masalah konsistensi dalam pelayanan dan produk. Keluhan terkait rasa yang tidak sesuai, kesalahan produk, serta kebocoran cup atau seal meningkat secara signifikan di beberapa bulan. Contohnya, keluhan terkait rasa tidak sesuai mencapai puncaknya pada bulan Maret dan November dengan 17 dan 18 komplain. Begitu juga keluhan terkait kesalahan produk, yang meningkat tajam di bulan September dan Oktober. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa kualitas kinerja karyawan belum stabil, terutama di bulan-bulan tertentu, kemungkinan akibat beban kerja atau tekanan yang meningkat. Selain itu, keluhan terkait pelayanan yang kurang memuaskan dan kontaminasi benda asing menjadi perhatian penting, karena kedua aspek ini sangat memengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap merek Suweger Indonesia. Ketidakseimbangan antara beban kerja dan kehidupan pribadi karyawan dapat menjadi salah satu penyebab penurunan kualitas pelayanan, yang tercermin dalam komplain ini.

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa *work-life balance* dan kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara positif maupun negatif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pratama & Santoso (2024) menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja karyawan. Karyawan yang mampu menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi lebih produktif dan mampu menjaga kualitas hasil kerjanya. Penelitian lain oleh Fatmawati & Irbayuni (2021) juga menegaskan bahwa kompensasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja,

yang kemudian berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Selain itu, *work-life balance* juga terbukti sebagai faktor penting yang mendukung kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

Sementara itu, kompensasi yang adil juga terbukti menjadi faktor utama dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Firdausi & Novi (2020) menunjukkan bahwa kompensasi yang memadai meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan secara signifikan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermingsih dan Purwanti (2020), yang menekankan bahwa kompensasi yang adil akan meningkatkan tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugas yang diberikan, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Ario & Tegar Sandhi (2019) menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi serta ketidakpuasan terhadap sistem kompensasi dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan. Ketidakseimbangan ini dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan penurunan produktivitas. Selain itu, karyawan yang merasa bahwa kompensasi yang mereka terima tidak sesuai dengan beban kerja atau tanggung jawab yang diemban cenderung mengalami penurunan motivasi dan semangat kerja, yang pada akhirnya mengakibatkan penurunan kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *work-life balance* dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini akan fokus pada karyawan Suweger Indonesia di Kota Surabaya, di mana sebagian besar karyawan adalah

mahasiswa paruh waktu yang menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan tuntutan akademis dan pekerjaan. Selain itu, kondisi kompensasi yang diberikan oleh perusahaan juga menimbulkan beberapa ketidakpuasan yang berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana kedua faktor ini memengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja karyawan di sektor industri makanan dan minuman.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah inti dari penelitian yang selalu dijadikan pijakan oleh peneliti ketika kehilangan jejak selama penelitian dan proses penulisan selanjutnya. Perumusan masalah merupakan alasan dasar yang ingin dicapai peneliti melalui pencarian penelitiannya dan mungkin ini menjadi hal pertama yang peneliti tulus terkait dengan penelitiannya. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Suweger Indonesia?
2. Apakah *work-life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Suweger Indonesia

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Suatu indikasi atau data-data yang menuntun ke arah mana penelitian itu dilakukan serta informasi apa yang ingin dicapai dari penelitian itu sendiri adalah tujuan penelitian. Tujuan yang dikemukakan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Suweger Indonesia
2. Mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja karyawan di Suweger Indonesia

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah literatur akademis mengenai pengaruh kompensasi dan *work-life balance* terhadap kinerja karyawan, khususnya di sektor makanan dan minuman.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen Suweger Indonesia untuk memperbaiki sistem kompensasi dan menciptakan kebijakan yang mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, guna meningkatkan kinerja karyawan.

3. Manfaat Bagi Karyawan

Penelitian ini memberikan wawasan bagi karyawan tentang pentingnya *work-life balance* serta perlunya kebijakan kompensasi yang lebih adil dan mendukung kesejahteraan mereka.

4. Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya



Penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih dalam hubungan antara kompensasi, *work-life balance*, dan kinerja karyawan.