

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Perkembangan zaman yang semakin maju dan modern ini, maka manajemen sebuah perusahaan atau organisasi dituntut untuk mengembangkan cara baru agar mempertahankan pegawai pada produktifitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Karyawan sebagai sumber daya pada organisasi mempunyai peran yang sangat penting sebagai alat penggerak dalam menentukan tujuan organisasi. Hal ini menuntut karyawan untuk melakukan tugasnya secara efektif dan efisien. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah internal dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja.

Suatu organisasi yang memberikan tugas pada setiap karyawan hendaknya sesuai dengan bidang dan kemampuannya. Beban kerja yang tinggi terhadap karyawan dapat menimbulkan ketidaknyamanan terhadap lingkungan kerja sehingga dapat dikatakan bahwa beban kerja merupakan salah satu sumber yang dapat mempengaruhi kondisi pekerjaan tiap karyawan dan berpengaruh pada kinerja karyawan. Beban kerja berlebihan maupun beban kerja yang kurang kedua-duanya mempunyai dampak yang kurang baik pada organisasi. Beban kerja yang lebih dalam jangka panjang akan menyebabkan organisasi tidak efisien.

Secara umum beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah berasal dari tubuh itu sendiri sebagai reaksi dari beban kerja eksternal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar tubuh pekerja. Yang termasuk beban kerja eksternal tugas itu sendiri, organisasi dan lingkungan kerja. Kedua faktor eksternal ini sering disebut *stresor* (wibowo,2012)

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh faktor sumber daya manusia yang ikut terlibat dalam kegiatan operasionalnya. Sumber daya manusia didalam dunia kerja merupakan aset terpenting karena perannya sebagai subjek pelaksanaan dan kegiatan operasional itu sendiri. Sumber daya seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja optimal. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan itu sendiri adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang demi mencapai suatu tujuan. Kinerja yang baik merupakan yang optimal dan mengikuti tata cara atau prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Wibawa,2016)

Setiap perusahaan atau organisasi harus dapat berkompetisi dan bersaing dalam meningkatkan *performance* atau kinerja perusahaan yang dapat dicapai dengan berbagai cara, salah satu diantaranya adalah dengan mengelola sumber daya manusia dengan baik dan benar agar tercapai efisiensi dan efektivitas dalam organisasi atau perusahaan itu

sendiri. Kenyataan bahwa beban yang dimiliki oleh karyawan PT Gramedia Asri Media cabang Ternate saat ini menjadi perhatian dan perlu diperhatikan, agar karyawan terhindar dari ketidaknyamanan untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Tingkat kesenjangan dalam menjalankan tugas dan fungsi dapat diatasi dengan mempertimbangkan aspek lingkungan kerja yang dihadapi oleh karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja (Prasasya,2013:1)

PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate Merupakan salah satu toko buku terbesar dan terlengkap yang ada di Maluku Utara sehingga menjadi tujuan utama masyarakat baik dari tingkat pendidikan SD, SMP, SMA, Universitas dan Umum dalam mencari referensi dan bahan bacaan yang dibutuhkan.

Sesuai dengan implementasi visi Gramedia Ternate menjadi retail komersial terkemuka melalui produk-produk yang ditawarkan dan layanan kompetitif dengan jaringan yang luas dan dikelola secara profesional dalam rangka mendorong peningkatan sumber daya manusia regional, untuk menghasilkan pelayanan profesional dibidangnya frontliner, dan juga harus memenuhi target ditentukan oleh perusahaan selain dari pada itu kasir dan customer servis juga merupakan bagian terpenting dalam kegiatan operasional terhadap pelayanan yang diberikan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate kepada konsumen. Maka karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate saat ini memiliki jam kerja yang tinggi dan membutuhkan kesabaran dalam melaksanakan tugas masing-masing terutama pekerjaan frontliner yang mengharuskan melayani konsumen sampai dengan kebutuhan atas barang yang dibutuhkan

terpenuhi, selain fronliner kasir juga membutuhkan ketelitian serta tingkat konsentrasi yang tinggi dalam bekerja ditambah penyelesaian pekerjaan kadang harus diluar jam kerja.

Fenomena yang terjadi pada karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate saat ini adalah munculnya keluhan dari karyawan yang mengalami beban kerja karena double job dan masih butuh waktu beradaptasi pada pekerjaan. Sebagai Karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate tentunya dihadapkan dengan kondisi dilematis. Di satu sisi karyawan harus fokus dan profesional untuk memberikan kepuasan bagi konsumen sementara disisi lain karyawan memiliki kebutuhan dan keinginan yang perlu mendapatkan perhatian dari perusahaan.

Oleh sebab itu penting bagi PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga sangat tidak mungkin untuk mengalami tekanan dan beban terhadap kerja dan lingkungan itu sendiri. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai tempat karyawan untuk bersosialisasi dan dapat dipenuhi. Artinya beban kerja dan lingkungan kerja muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan (Gaffar,2013 :3)

Berhasil tidaknya suatu perusahaan cenderung ditentukan oleh bagaimana perusahaan dapat memenuhi keinginan dari konsumen dan terus berusaha untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya agar kinerja karyawan yang mereka berikan pada konsumen meningkat. Hal ini menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perusahaan harus berusaha

menawarkan perhatian untuk meningkatkan kemampuan menghadapi persaingan, serta banyak faktor yang dapat memberikan beban kerja yang berlebihan diantaranya keterdesakan waktu, bekerja lebih profesional untuk kepuasan konsumen, pekerjaan monoton, serta hal ini memungkinkan sebagian karyawan akan mengalami beban kerja terhadap lingkungan yang dapat membangkitkan rasa tanggung jawab maupun sebaliknya. Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti tentang Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate.

1.2. Rumusah Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. .Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate.?
2. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate.?
3. Apakah terdapat pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate.?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate.
2. Mengetahui apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate.

3. Mengetahui apakah terdapat pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di lingkup perusahaan.
2. Memberikan kontribusi dan sumber pemikiran guna menambah pengetahuan di bidang sumber daya manusia berkaitan dengan pemberian beban kerja.
3. Memberikan masukan atau informasi bagi PT Gramedia Asri Media Cabang Ternate sebagai acuan dalam pemberian beban kerja.