

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat diperlukan didalam suatu perusahaan ataupun organisasi. Perusahaan atau organisasi membutuhkan karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi agar aktivitas manajemen itu berjalan dengan baik sehingga pengelolaan perusahaan dapat dilakukan secara optimal. Semakin baik kemampuan SDM yang dimiliki maka akan semakin baik juga hasil yang dicapai. Demikian pula sebaliknya semakin rendah kualitas SDMnya maka akan semakin rendah pula pencapaian yang dihasilkan.

Produktivitas kerja dihasilkan berdasar pada apa yang dikerjakan oleh karyawan itu sesuai dengan tugasnya yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk menghasilkan hasil yang baik dan sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Sutrisno (2016:104) mengemukakan bahwa produktivitas kerja adalah jumlah output yang dihasilkan seorang secara utuh dalam satuan waktu kerja yang dilakukan meliputi kegiatan yang efektif dalam mencapai hasil yang bersumber pada dari input dan menggunakan bahan secara efisien. oleh dari itu produktivitas kerja adalah salah satu hal penting yang ada pada suatu perusahaan sebab mampu meningkatkan kualitas dan mutu dalam pekerjaannya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya produktivitas kerja karyawan antara lain adalah beban kerja, Rubiarti (2018:7) mengemukakan bahwa beban kerja adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja salah satu yang dapat mengembangkan produktivitas kerja karyawan. karyawan diharuskan untuk memenuhi target yang ditentukan oleh perusahaan. Jika beban kerja yang diterima oleh karyawan terlalu berlebihan maka akan berdampak pada produktivitas karyawan pada organisasi atau perusahaan tersebut. Sebaliknya pula, jika beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan terlalu ringan juga akan berdampak pada ketidakefisiennya perusahaan tersebut. Beban kerja yang harus diterima oleh karyawan haruslah seimbang oleh kemampuan karyawan itu sendiri jika tidak maka akan menimbulkan stress kerja yang akan dialami oleh karyawan tersebut.

Faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan selanjutnya adalah stress kerja. Robbins dan Judge (2017:597) menyatakan stress kerja adalah sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang. Sehingga dengan demikian dapat dengan mudah seorang karyawan terkena stress dan pekerjaan yang dilakukan karyawan tersebut dapat terpengaruhi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang ada pada perusahaan yang sedang berjalan memiliki pengaruh yang cukup banyak pada keberhasilan

perusahaan. Seperti yang telah dikemukakan oleh Sedarmayati (2017:78) bahwa lingkungan kerja merupakan suatu tempat bagi beberapa kelompok dimana didalamnya ada beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Lingkungan kerja yang baik, akan memberikan rasa aman bagi karyawan dan dapat diprediksi karyawan akan mengerjakan perkerjaan secara optimal.

Pizza Hut Delivery merupakan bagian dari anak perusahaan besar yaitu PT Sarimelati Kencana Tbk. Yang memiliki beberapa konsep restoran mulai dari bisa makan ditempat (*dine in*), pelayanan dengan pengantaran (*restaurant based delivery*), dan ambil langsung ditempat (*take away*). Didirikan pada tahun 2007, *Pizza Hut Delivery* (PHD) merupakan restoran pertama di Indonesia yang berfokus pada layanan pesan antar. Ini menjawab kebutuhan akan layanan pesan-antar makanan cepat saji di tengah kemacetan lalu lintas yang semakin parah dan meningkatnya jumlah perempuan yang memasuki dunia kerja. Dengan membuka *Pizza Hut Delivery*, Perusahaan secara proaktif dan defensif menciptakan penghalang bagi kemungkinan masuknya pesaing. *Pizza Hut Delivery* yang berfokus pada *delivery* dirancang khusus untuk menangkap segmen yang belum dimanfaatkan secara maksimal oleh restoran *dine-in*.

Pada permulaannya, restoran pengiriman membutuhkan tingkat penerimaan tertentu oleh pelanggan yang tidak terbiasa dengan konsep pengiriman yang baru. Selama tiga tahun pertama, *Pizza Hut Delivery* hanya memiliki sembilan gerai. Ketika pelanggan menjadi lebih terbiasa dengan

konsep dan kebutuhan pelanggan berubah, *Pizza Hut Delivery* mulai tumbuh lebih agresif. Dari 23 gerai pada tahun 2010, berhasil melipatgandakan ukurannya menjadi lebih dari tiga kali lipat dalam waktu dua tahun, mencapai 76 gerai pada tahun 2012. Sejak saat itu, *Pizza Hut Delivery* menjadi pendorong pertumbuhan Perusahaan dan per 31 Desember 2017, sebanyak 156 gerai.

Bergerak didalam dunia *food and beverage* dengan nama yang sudah terkenal dimana mana tidak memungkiri *Pizza Hut Delivery* terkadang atau bahkan sering memberikan *bad experience* oleh para konsumennya yang mana membuat nama *Pizza Hut Delivery* menjadi buruk karena produktivitas kerja karyawan yang dilakukan tidak maksimal.

Terkait dengan adanya fenomena yang terjadi pada *Pizza Hut Delivery* khusus area Cikarang yaitu menurunnya produktivitas kerja karyawan yang mengakibatkan turunnya target penjualan. Berikut merupakan data pengeluaran *budget (input)* dan pencapaian yang diraih setiap bulannya (*output*) *Pizza Hut Delivery* area Cikarang.

Tabel 1.1 Budget dan pencapaian nilai sales PHD area Cikarang Tahun 2022

| JUMLAH BUDGET DAN ACTUAL PHD AREA CIKARANG 2022 | | | |
|---|---------------------|---------------------|--------------------|
| Bulan | Budget | Actual | Selisih |
| Januari | Rp 2.280.250.000,00 | Rp 2.138.809.215,00 | -Rp 141.440.785,00 |
| Februari | Rp 2.044.500.000,00 | Rp 2.321.247.030,00 | Rp 276.747.030,00 |
| Maret | Rp 2.507.000.000,00 | Rp 2.235.426.096,00 | -Rp 271.573.904,00 |
| April | Rp 2.453.000.000,00 | Rp 2.426.054.626,00 | -Rp 26.945.374,00 |
| Mei | Rp 2.965.000.000,00 | Rp 2.209.422.046,00 | -Rp 755.577.954,00 |
| Juni | Rp 2.391.000.000,00 | Rp 2.216.024.171,00 | -Rp 174.975.829,00 |
| Juli | Rp 2.589.000.000,00 | Rp 2.408.732.438,00 | -Rp 180.267.562,00 |
| Agustus | Rp 2.722.000.000,00 | Rp 2.206.947.013,00 | -Rp 515.052.987,00 |
| September | Rp 2.158.000.000,00 | Rp 1.880.621.876,00 | -Rp 277.378.124,00 |
| Oktober | Rp 2.229.000.000,00 | Rp 2.113.552.883,00 | -Rp 115.447.117,00 |
| November | Rp 2.300.000.000,00 | Rp 2.236.000.000,00 | -Rp 64.000.000,00 |
| Desember | Rp 2.630.800.000,00 | Rp 2.745.000.000,00 | Rp 114.200.000,00 |

Sumber : *Pizza Hut Delivery* area Cikarang, diolah peneliti (2022)

Dapat disimpulkan pada gambar 1.1 bahwasannya pencapaian target *sales Pizza Hut Delivery* area Cikarang hanya terdapat dua bulan yang mampu mencapai target. Hal itu menyatakan bahwa adanya permasalahan pada produktivitas kerja karyawan di *Pizza Hut Delivery* area Cikarang. Hal yang berkaitan dengan itu adalah produktivitas kerja karyawan yang kurang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Contohnya yaitu ketidaksesuaian produk yang diberikan kepada *customer* dan keterlambatan pengantaran *delivery*. Pelanggan yang tidak merasa puas dengan pelayanan atau makanannya akan mempengaruhi *sales* pembelian pada *Pizza Hut Delivery*. Perlunya perusahaan mengutamakan faktor – faktor yang mampu menaikkan produktivitas kerja karyawan agar *operational restaurant* dapat berjalan dengan optimal dan target penjualan dapat tercapai setiap bulannya.

Tabel 1.2 Ketidakhadiran Karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang Tahun 2022

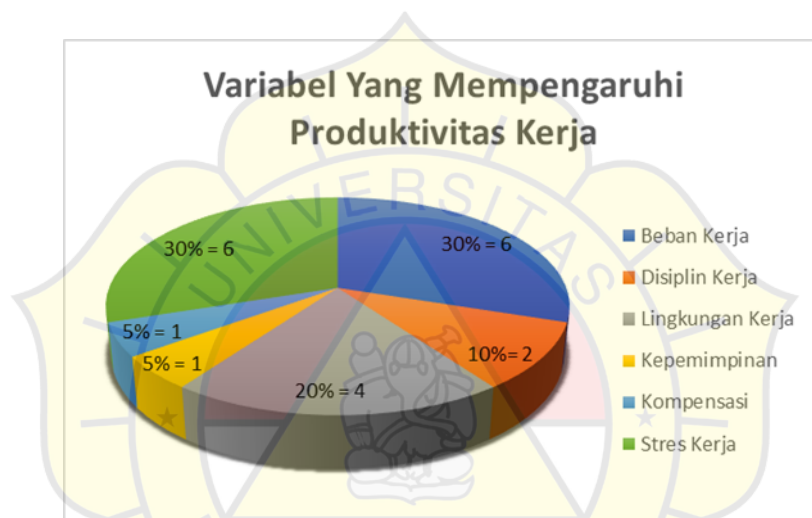
| DAFTAR KETIDAKHADIRAN KARYAWAN PIZZA HUT DELIVERY AREA CIKARANG TAHUN 2022 | | | | |
|--|--------------------|------------|-----------|-----------|
| BULAN | JUMLAH KARYAWAN | KETERANGAN | | |
| | | alpha | izin | sakit |
| Januari | 90 | 2 | 1 | 4 |
| Februari | | 3 | 5 | 2 |
| Maret | | 2 | 4 | 2 |
| April | | 3 | 4 | 3 |
| Mei | | 2 | 2 | 6 |
| Juni | | 1 | 4 | 4 |
| Juli | | 1 | 3 | 5 |
| Agustus | | 4 | 4 | 5 |
| September | | 2 | 5 | 4 |
| Oktober | | 2 | 3 | 3 |
| November | | 3 | 1 | 7 |
| Desember | | 2 | 2 | 6 |
| TOTAL | 90 | 27 | 38 | 51 |

Sumber : *Pizza Hut Delivery* area Cikarang, diolah peneliti (2022)

Berdasarkan tabel diatas tingkat tinggi absensi karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang, didapati pada absensi sakit dengan jumlah ketidakhadiran sebanyak 51 karyawan yang memberikan efek negatif pada perusahaan. Hal yang berkaitan dengan produktivitas kerja yaitu dengan ketidakhadiran karyawan dapat menghambat atau mengganggu berjalannya produktivitas kerja sebagaimana mestinya.

Kemudian untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi produktivitas kerja, penulis telah melakukan pra survey kepada 20 karyawan di *Pizza Hut Delivery* area Cikarang selaku responden dalam penelitian ini.

Berdasarkan pra survey dengan cara menyebarkan kuisisioner mengenai variabel apa saja yang diduga mempengaruhi produktivitas kerja karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang, dengan variabel berupa Beban kerja, Stres Kerja, Kompensasi, Lingkungan kerja, Disiplin kerja, dan Kepemimpinan. Kuisisioner pra survey diisi oleh 20 orang responden dan menghasilkan data sebagai berikut :



Sumber : Data diolah penulis, tahun 2022

Gambar 1.1 Hasil Pra Survey

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang adalah beban kerja, stress kerja, dan lingkungan Kerja. Kemudian penulis melakukan melakukan penyebaran kuisisioner terhadap 20 orang sebagai penelitian awal.

Berikut ini adalah tanggapan dari karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang mengenai pengukuran produktivitas kerja karyawan dengan variabel

beban kerja, stress kerja, dan lingkungan kerja terhadap 20 orang karyawan sebagai responden yang dijelaskan pada Gambar 1.2 sebagai berikut:



Sumber : Data diolah oleh penulis, tahun 2022

Gambar 1.2 Grafik Tanggapan Responden

Menurut gambar 1.2 memperlihatkan bahwa variabel beban kerja menunjukkan nilai sebesar 3,45 diidentifikasi bahwa beban kerja di *Pizza Hut Delivery* area Cikarang termasuk tinggi, berikutnya variabel stress kerja menunjukkan nilai sebesar 3,73 yang artinya stress kerja di *Pizza Hut Delivery* area Cikarang tergolong tinggi, selanjutnya variabel lingkungan kerja menampilkan nilai sebesar 3,55 memberikan arti bahwa lingkungan kerja di *Pizza Hut Delivery* area Cikarang baik. Berikutnya produktivitas kerja karyawan dengan angka sebesar 2,2 mengartikan bahwa produktivitas kerja karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang rendah di antara variabel yang lain. Maka dari itu dapat disimpulkan dengan sementara bahwa terdapat GAP

diantara beban kerja, stress kerja dan lingkungan kerja dengan produktivitas kerja.

Menurut uraian diatas penulis berminat untuk melakukan penellitian tentang **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang”**.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, oleh karena itu dapat dilihat bahwa masalah utama yang ditemui adalah sebagai berikut:

1. Beban kerja, stress kerja, dan lingkungan kerja tinggi tetapi produktivitas kerja rendah.
2. Beban kerja yang tinggi tetapi produktivitas kerja karyawan rendah.
3. Stress kerja yang juga tinggi tetapi produktivitas kerja karyawan rendah.
4. Lingkungan kerja yang sudah baik tetapi produktivitas karyawan yang rendah.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Penelitian dilakukan di *Pizza Hut Delivery* area Cikarang, sumber daya peneliti membatasi hanya melakukan penelitian pada satu area yaitu *Pizza Hut Delivery* area Cikarang yang terdiri dari 9 outlet. Kemudian untuk variabel yang diteliti yaitu beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang.

1.2.3. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, makasa didalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersamaan terhadap produktivitas kerja karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang ?
2. Apakah beban kerja berpengaruh kepada produktivitas kerja karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang ?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang ?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap terhadap produktivitas kerja karyawan *Pizza Hut Delivery* area Cikarang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ditetapkan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja secara bersama sama terhadap produktivitas kerja karyawan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis
 - a. Penulis dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkenaan dengan beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja.
 - b. Dengan melakukan penelitian ini diharapkan penulis mendapatkan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran dan masukan kepada perusahaan mengenai beban kerja dan stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan.

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang berguna bagi penulis yakni mengenai beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja.

