

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak ritel baru dibuka di seluruh Indonesia, yang merupakan tanda pesatnya ekspansi sektor industri ritel saat ini. Tingkat persaingan semakin meningkat tidak hanya di sektor bisnis, termasuk ritel, tetapi juga di seluruh dunia sebagai akibat dari pertumbuhan ekonomi dan peningkatan jumlah bisnis secara global satu sama lain. Perusahaan Retail adalah suatu perusahaan yang satu atau lebih aktifitas untuk menambah nilai produk dan jasa kepada konsumen baik untuk kebutuhan keluarga atau untuk keperluan pribadi (Anindita & Elmanizar, 2019).

Banyaknya pesaing sehingga sulit untuk menarik pelanggan. Banyak pekerjaan yang dikedepankan, terutama di bidang sumber daya manusia. Produktivitas karyawan menentukan sukses atau gagalnya suatu perusahaan dalam dunia bisnis karena karyawan adalah senjata utama kompetisi. Produktivitas menjadi yang terdepan meningkat seiring dengan kinerja karyawan, namun jika rendah, pasar akan tertinggal. (Anggraeni, 2020)

Tingkat daya saing yang sangat tinggi, terutama di era digital. Penggunaan sumber daya manusia diperlukan dalam hal ini. perusahaan harus mengakui dan merangkul bahwa sumber daya manusia adalah komponen yang paling strategis dalam perusahaan. meningkatkan produktivitas kerja hanya mungkin dilakukan oleh manusia. Menjelaskan, di zaman ini sulit mengendalikan pasar, karena faktanya para konsumen telah memanfaatkan teknologi sebagai senjata untuk mempengaruhi pasar, maka tidak ada jalan keluar bagi perusahaan kecuali menghadirkan yang terbaik (Suryandari, 2020)

Produktivitas tenaga kerja berfungsi sebagai tolak ukur efektivitas perusahaan dalam jumlah output yang dihasilkan perusahaan dan gaji yang diterima karyawan dalam kaitannya dengan tenaga kerja yang telah diberikan. Produktivitas kerja karyawan yang baik berdampak positif terhadap produksi dan kegiatan usaha perusahaan pada saat ini dan di masa yang akan datang (Siswadi, 2017). Usia, tingkat pendidikan formal, pengalaman kerja, gaji, jumlah tenaga kerja,

pengalaman, dan jenis kelamin merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas tenaga kerja (Utami, 2015). Karena pekerjaan bukan hanya urusan fisik tetapi juga terkait dengan keadaan emosional. Membangun lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan harmonis dapat meningkatkan semangat kerja, yang pada akhirnya akan sangat mempengaruhi pada produktivitas kerja (Idris et al., 2020).

Beban kerja adalah aspek lain yang perlu diperhatikan. Untuk mengurangi potensi gangguan kerja dan memungkinkan karyawan memanfaatkan keterampilan mereka sepenuhnya, manajer harus mengkoordinasikan kuantitas dan intensitas pekerjaan dan memungkinkan mereka untuk memaksimalkan keterampilan mereka. Dengan kondisi tersebut mereka lebih berpeluang berhasil dalam tujuan mencapai target yang telah ditetapkan (Islam, *et al.*, 2018).

Karyawan akan dapat dapat fokus pada pekerjaan mereka dan melakukannya dengan semangat, kegembiraan, antusiasme, dan optimisme jika beban kerja mereka proporsional. Fluktuasi hasil penjualan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain beban kerja, stres kerja, dan semangat kerja. Karyawan yang terlalu banyak bekerja dapat mengalami kelelahan fisik dan mental, yang dapat menyebabkan reaksi emosional termasuk sakit kepala, mudah marah, dan gangguan pencernaan. Beban kerja yang terlalu sedikit juga akan mengakibatkan mobilitas yang kurang, yang dapat membuat karyawan bosan dalam bekerja, atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya fokus pada pekerjaan, yang dapat membahayakan bagi karyawan itu sendiri (Sastra et.al., 2017).

Hal ini dapat menyebabkan karyawan menjadi stres di tempat kerja karena harus menyelesaikan tugas dalam waktu yang telah ditentukan. Beban kerja yang terlalu berat juga akan berdampak negatif pada semangat kerja, yang pada akhirnya juga akan menurunkan produktivitas kerja dan menyebabkan menurunnya penjualan barang.

Menurut penelitian Ariani et al., (2020), Matindas et al., (2018), Rahman Hasibuan, (2018) dan Suleman & Fitriyanti, (2020) beban kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Penelitian lain oleh Jumantoro et al., (2019) mengatakan beban kerja dengan produktivitas kerja sumber daya manusia terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan.

Fenomena beban kerja ini terjadi pada perusahaan *retail furnishing* terbesar di Indonesia yaitu PT Home Center Indonesia (Informa). Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan 30 karyawan PT Home Center Indonesia (Informa) cabang KHI sebagian besar diketahui bahwa beban kerja setiap karyawan berbeda-beda sesuai bidangnya.

Informasi yang peneliti terima dari pihak HRD Informa menunjukkan adanya penurunan penjualan dari tahun 2019 s/d 2021. Berdasarkan tabel 1.1, hasil penjualan dari tahun ke tahun semakin menurun. Hasil ini tidak sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan. Tingkat penurunan penjualan juga meningkat sebesar 28% pada tahun 2021. Meskipun jumlah pesanan per bulan bervariasi, sulit untuk mencapai target penjualan yang ditetapkan manajemen jika jam kerja normal, sehingga manajer harus memutuskan untuk menerapkan sistem lembur untuk mencapai target penjualan. Menurut manajer toko cabang KHI PT. Home Center Indonesia (Informa) Standar produksi per hari kerja yang ditetapkan oleh manajemen adalah berbeda tiap departemen jumlah standar yang harus dipenuhi oleh karyawan.

Tabel 1. 1 Persentase penjualan PT Home Center Indonesia (Informa) KHI
Periode 2019 – 2021

No	Dept/Store	2019	2020		2021	
		Penjualan (Unit)	Penjualan (Unit)	Penurunan (%)	Penjualan (Unit)	Penurunan (%)
1	LIVING UP	624	507	19%	434	14%
2	BEDROOM	528	444	16%	399	10%
3	DINING	538	457	15%	296	35%
4	KITCHEN	890	569	36%	305	46%
5	OFFICE	896	650	27%	444	32%
6	JUNIOR S	422	242	43%	199	18%
7	CTC	620	418	33%	311	26%
8	LIGHTING	360	291	19%	200	31%
9	MATTRESS	732	452	38%	312	31%
10	STORAGE	420	318	24%	299	6%
11	HOME TEXTILE	978	674	31%	556	18%
12	HOME DECORE	518	380	27%	299	21%
13	HOMEWARE	946	770	19%	546	29%
14	LIVING NON- UP	634	482	24%	344	29%
15	TEXTILE BEDDING	628	470	25%	262	44%
16	HOME KITCHEN	766	582	24%	322	45%
JUMLAH		10500	7706	27%	5528	28%

Sumber: SPV PT Home Center Indonesia (Informa) dari hasil wawancara (2022)

Pemberian tugas kerja di PT Home Center Indonesia (Informa) tidak lagi sesuai dengan deskripsi pekerjaan dalam kontrak kerja. Karyawan juga harus melakukan pekerjaan di luar tugas kerja mereka. Selain itu masalah lainnya yang juga terjadi di perusahaan adalah adanya suasana tidak nyaman antar karyawan sehingga karyawan tidak saling sapa sehingga mengakibatkan dampak buruk bagi perusahaan.

Menurut (Idris et al., 2020), Perusahaan dapat menyesuaikan jumlah karyawan dan intensitas tenaga kerja untuk mengurangi gangguan stres kerja dan memaksimalkan produktivitas karyawan. Dalam kondisi tersebut, mereka memiliki kesempatan yang lebih baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Beban kerja yang sepadan tentunya dapat membantu karyawan berkonsentrasi dalam bekerja dengan semangat, fokus dan positif serta rasa optimis dalam bekerja (Fajri, et al., 2021).

Perbedaan antara harapan peran yang dirasakan dan pencapaian dapat menyebabkan stres kerja. Persaingan dan tuntutan profesionalisme di tempat kerja yang harus dipenuhi oleh semakin banyak orang menjadi penyebab utama banyaknya tekanan dan perubahan dalam manajemen organisasi. Stres di tempat kerja dapat disebabkan oleh tingginya tuntutan yang tidak dapat dipenuhi oleh karyawan.

Bergantung dari sudut pandang masing-masing orang, stres dapat dilihat dari sisi positif maupun sisi negatif. Dalam sisi negatif, stres dapat membuat karyawan merasa terbebani dan tertekan, yang dapat mengganggu kesehatan fisik dan mentalnya. Sisi positifnya, stres di tempat kerja dapat menjadi motivasi bagi karyawan untuk dijadikan dorongan semangat serta meningkatkan kinerjanya (Fakhnurozi & Pragiwani, 2020). Karna adanya perbedaan kemampuan untuk menahan stres, maka kapasitasnya untuk mengatasi stres, dan menangani respon stres antar individu juga dapat berbeda-beda (Hendryadi, 2019).

Faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja menurut Mangkunegara, (2017) antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, pengawasan yang kurang baik, lingkungan kerja yang tidak sehat, kebijakan yang tidak memadai terkait dengan tanggung jawab, konflik kerja, dan perbedaan antara karyawan dan pemimpin yang frustrasi dalam bekerja.

Suwatno dan Priansa (2014) stres kerja adalah suatu kondisi ketika dimana satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan karyawan sehingga mempengaruhi fisiologis dan perilaku mereka. Stres kerja akan muncul apabila terjadi kesenjangan antara kemampuan dan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya yang berlebihan.

Stres di tempat kerja rentan dialami bagi mereka yang bekerja di divisi penjualan/sales *executive* PT Home Center Indonesia (Informa). Hal ini terlihat dari bagaimana divisi penjualan/sales mengutamakan penjualan barang-barang perusahaan dalam aktivitas kerjanya., hal ini bisa mengakibatkan tekanan kerja yang dialami karyawan, tekanan kerja tersebut akan mengakibatkan stres baik fisik maupun mental karyawan.

Hasil penelitian (Safitri & Gilang, 2019) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Yang artinya semakin tinggi stress kerja maka akan menimbulkan penurunan produktivitas kerjanya. Menurut penelitian (Ehsan & Ali, 2019) stres kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Peneliti lain menyebutkan beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja (Saefullah et al., 2017).

Faktor lain yang juga mempengaruhi produktivitas kerja adalah semangat kerja. Selain stress kerja, beban kerja yang diberikan kepada pegawai atau karyawan dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan yang bersangkutan. Semangat kerja adalah kemampuan atau kemauan setiap individu atau kelompok orang untuk saling bekerjasama secara aktif dan disiplin serta penuh tanggung jawab disertai dengan kesukarelaan dan kemauan untuk mencapai tujuan/visi dan misi (Jamaluddin et al., 2019).

Dengan semangat kerja karyawan yang tinggi akan menghasilkan penyelesaian pekerjaan yang lebih cepat, absensi yang berkurang, keluhan dapat dihindari, serta efisiensi dan efektifitas kerja yang stabil. Karyawan dengan semangat tinggi akan menunjukkan semangat, kebahagiaan, dan optimisme, sedangkan jika karyawan dengan semangat yang rendah akan memilih untuk berselisih dengan rekan kerja yang lain, terlihat gelisah, dan menunjukkan tanda-tanda menurunnya produktivitas kerja (Dotulong & Assagaf, 2015). Menurut

penelitian (Dotulong & Assagaf, 2015) dan (Jamaluddin et al., 2019) semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja.

Berdasarkan paparan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap produktivitas karyawan melalui semangat kerja karyawan di PT Home Center Indonesia (Informa).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap semangat kerja dan seberapa besar pengaruhnya ?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap semangat kerja dan seberapa besar pengaruhnya ?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan seberapa besar pengaruhnya ?
4. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan seberapa besar pengaruhnya ?
5. Apakah semangat kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan seberapa besar pengaruhnya ?
6. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas melalui semangat kerja dan seberapa besar pengaruhnya ?
7. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap produktivitas melalui semangat kerja dan seberapa besar pengaruhnya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap semangat kerja karyawan
2. Seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap semangat kerja karyawan
3. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap produktivitas karyawan
4. Seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap produktivitas karyawan
5. Seberapa besar pengaruh semangat kerja terhadap produktivitas karyawan

6. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap produktivitas melalui semangat kerja karyawan
7. Seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap produktivitas melalui semangat kerja karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka manfaat dari penelitian ini secara teoritis dan praktisnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat mengenai pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap produktivitas karyawan melalui semangat kerja PT Home Center Indonesia (Informa).

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk dijadikan rujukan, sumber informasi dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian.

3. Bagi Pembaca

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk pembaca pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap produktivitas karyawan melalui semangat kerja PT Home Center Indonesia (Informa), juga dapat dijadikan sebagai sumber atau referensi pada penelitian yang serupa di masa yang akan datang.