

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di kota besar Indonesia seperti Semarang merupakan kota yang memiliki berbagai kesibukan di bidang industri, perdagangan, akademik dan lainnya, didalam perkembangan setiap bisnis pasti memikirkan bagaimana produktifitas, efisiensi dan efektifitas dalam melakukan pekerjaan agar selalu terjaga secara maksimal, karena mampu mengangkat profit dan citra dari perusahaan tersebut, didalam memenuhi kriteria tersebut maka dibutuhkan tenaga kerja yang mampu dan paham bagaimana dalam hal menjaga kondisi lingkungan kerja serta dalam pelayanan yang maksimal kepada konsumen.

Alfamart merupakan salah satu perusahaan atau salah satu gerai jaringan toko swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia perusahaan atau gerai ini umumnya menjual berbagai produk makan siap saji, buah-buahan, kosmetik dan minuman maupun kebutuhan barang hidup lainnya. Lebih dari 300 produk makanan atau barang kebutuhan hidup lainnya yang tersedia disini dengan harga yang bersaing, dengan memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari.

Dalam aktifitas keseharian karyawan alfamart dalam melayani konsumen dapat dikelompokkan kedalam dua tugas utama, yang pertama melayani pembayaran oleh konsumen dan yang kedua adalah memeriksa ketersediaan produk-produk yang ada pada perusahaan gerai tersebut. Pelayanan pembayaran dari konsumen ditangani oleh karyawan bagian kasir, lingkup tugas dari kasir meliputi, melayani transaksi konsumen, untuk di *record* kedalam sistem pembayaran (berupa tagihan listrik atau tagihan tiket kreta api atas pembelian produk yang disediakan oleh gerai alfamart proses indentifikasi dari harga produk dibantu oleh pembaca alat yang berupa *bar-cord* atau *sceaner-bar-code*). Operator atau kasir juga melakukan pemeriksaan ulang (up-date informasi) atas harga dari item-item produk yang dibeli oleh konsumen tersebut apakah pada saat transaksi dilakukan produk itu termasuk dalam ceriteria potongan harga atau *discount*,

potongan harga tersebut yang disediakan merupakan kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan alfamart dengan waktu pemberlakuan potongan harga yang terbatas. Terbatas disini dimaksudkan dalam kesehariannya, akan disediakan juga untuk potongan harga jenis produk tertentu yang potongan harga hanya disediakan khusus pada hari hari itu. Disamping itu juga petugas kasir tersebut melayani pembayaran dan kebutuhan konsumen yang berkaitan dengan transaksi untuk pihak kedua, contohnya pembayaran TV-berlangganan, pengisian ulang OVO maupun GO-PAY, Wifi (indihome) token listrik PLN ,BPJS kesehatan maupun pulsa untuk telefon celluler. Proses indentifikasi sendiri dari tagihan untuk pihak plangan sendiri formatnya disediakan oleh pihak pelanggan tersebut. Memastikan terpenuhinya ketersediaan produk untuk konsumen dilakukan oleh karyawan inventory. Tugas untuk karyawan tersebut meliputi memeriksa kuantitas ketersediaan barang, produk yang sudah kadaluarsa akan dikelompokkan sendiri tergantung jenisnya produk atau barang itu sendiri dan di tempatkan pada rak-rak penyimpanan yang disediakan di bagian gudang alfamart, dan mencatat semuanya sebagai bentuk laporan pada manajemen.

Beban kerja mental tidak bisa dibuktikan secara penilaian objektif karena beban kerja mental tidak bisa diawasi secara langsung. Meskipun belum ada definisi secara khusus mengenai beban kerja mental tetapi secara gambaran menyeluruh beban kerja mental didasari oleh perbedaan jumlah sumber daya yang dimiliki dengan jumlah tuntutan tugas yang harus dikerjakan menurut (Sanders, 1992) beban kerja mental adalah keluaran yang menampilkan tugas dan konsep selama derajat kapasitas. Beban kerja mental muncul karena adanya proses informasi. Adapun Proses informasi melibatkan persepsi, interpretasi, dan proses informasi yang disampaikan oleh organ sensor.

Dalam kasus ini dengan adanya *complain* konsumen berupa teguran atas perbedaan harga antara di sistem dan di rak maka akan muncul proses informasi yang melibatkan persepsi, interpretasi, dan proses informasi yang akan memicu munculnya beban kerja mental. Beban kerja mental berkaitan erat dengan kinerja, beban kerja mental yang sesuai tentu akan menghasilkan kinerja yang optimal.

Menurut *Claessens* dan kawan-kawan (2010), beban kerja yang tinggi menyebabkan peningkatan effort dan umumnya diasosiasikan dengan kinerja yang rendah.

Jumlah pekerja yang dimiliki oleh gerai Alfamart adalah sebanyak 7 pekerja 1 meliputi sebagai kepala toko dan yang lainnya sebagai pramuniaga atau kasir maupun sebagai *asisten chief of store* dalam tugasnya biasanya mengatur barang-barang yang ada di rak, membersihkan rak, bertanggung jawab atas kebersihan toko, membongkar barang yang datang dari pusat, menawarkan produk yang sedang dipromosikan. Terdapat dua shif dalam gerai toko ini yaitu dimulai dari jam 07,00 pagi sampai jam 03,00 sore lanjut dengan shif dua sampai dengan jam 23,00 malam.

Dari hasil survey dan wawancara di lapangan beban kerja mental yang paling besar yang dialami oleh karyawan adalah aturan perusahaan dirasakan membebani atau memberatkan pekerja. Dalam hal ini, terdapat berbagai faktor penyebab adanya selisih perhitungan barang antara barang masuk, total penjualan, dengan sisa barang di toko atau gudang. Faktor tersebut bisa dikarenakan oleh perilaku pekerja, kurangnya pengawasan, pencurian pihak luar atau kesalahan administrasi penyedia barang. Hal lainnya transaksi dengan alat scan serta *update* informasi dan kebijakan harga. Selain itu, nota selisih barang mengharuskan karyawan peritel untuk melakukan penggantian selisih barang yang hilang dengan sistem pemotongan gaji. Biasanya, selisih barang yang hilang akan diketahui dari proses audit stok barang yang dilakukan secara berkala. Permasalahan yang timbul dari beban kerja diatas adalah ketika terjadinya selisih harga antara di rak dengan yang ada pada sistem pembayaran.

Selain aturan, karyawan juga mengakui bahwa teguran yang selalu diberikan oleh pimpinan karyawan merasa pekerjaan yang dilakukannya kurang dihargai oleh pimpinan karena seringnya di tegur seperti teguran salah menaruh barang ditempat yang ditentukan atau salah dalam scan barang yang dibeli atau belum lancar melayani pelanggan tidak menawarkan produk atau menawarkan pembayaran kepada pelanggan.

Dalam penyusunan barang harus tertata rapih sesuai tempat produk, dan produk yang harus didalam lemari pendingin di masukkan segera dan pengangkatan barang kedalam gudang yang begitu banyak dan berat dan penyortiran barang yang sudah expired maupun yang mendekati expired, yang mendekati expired itu akan di sortir kembali menjadi produk diskon dan demikian beban kerja tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Standar pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan juga membebani karyawan seperti good looking terlihat menarik dipandang oleh pelanggan harus terus menggunakan make up pakaian yang ditetapkan tidak diperbolehkan menggunakan celana berwarna harus berwarna hitam dan biru dongker bagi yang berjilbab harus hitam sepatu yang digunakanpun ditentukan oleh perusahaan harus menggunakan sepatu sneakers. Hal-hal seperti itulah yang membuat karyawan terbebani. Maka dampak dari permasalahan tersebut terhadap karyawan, yaitu berupa *complain* dari konsumen yang akan menyebabkan mental dari karyawan akan terbebani. Untuk meminimalkan kesalahan, maka dibutuhkan identifikasi terhadap beban kerja karyawan sehingga bisa dilakukan tindakan pencegahan atau antisipasi bila beban kerja karyawan tinggi pada suatu waktu.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan pada penelitian ini yaitu timbulnya beban kerja fisik yang dialami oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan yang mengakibatkan para pekerja mengalami mudah lelah saat bekerja dan mengalami beban kerja mental dengan adanya *complain* dari pelanggan. Oleh karena itu perlu adanya pengukuran beban kerja fisik dan beban kerja mental untuk mengetahui seberapa besar nilai beban kerja mental dan fisik dari masing-masing pekerja sehingga bisa memberikan usulan perbaikan untuk mengurangi beban kerja mental dan beban kerja fisik pada karyawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar permasalahan tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai dan tidak diperluas maka perlu adanya pembatasan terhadap lingkup penelitian, pembatasan tersebut antara lain :

1. Penelitian dilakukan pada karyawan Alfamart Wolterwongsidi 3 Sedayu Tugu.
2. Pengukuran beban kerja fisik dan mental karyawan pada Alfamart Wolterwongsidi 3 Sedayu Tugu.
3. Usulan perbaikan beban kerja mental dan fisik yang masuk dalam kategori tinggi.
4. Pengukuran denyut nadi dilakukan pada pekerja yang bekerja dari pukul 07.00 – 23.00.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut;

1. Mengidentifikasi tingkat beban kerja fisik yang diterima pekerja.
2. Mengidentifikasi tingkat beban kerja mental yang diterima pekerja.
3. Perbaikan terhadap beban kerja mental dan fisik yang diterima pekerja.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antar kedua belah pihak antara lain:

1. Mengetahui seberapa besar tingkat beban kerja fisik dan mental yang dialami oleh pekerja dalam melakukan pekerjaan.
2. Usulan perbaikan yang diberikan peneliti dapat menjadi rekomendasi kepada pihak perusahaan untuk bahan evaluasi.
3. Mempererat kerja sama universitas dengan perusahaan yang terkait.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar dapat mengetahui isi penelitian ini dengan mudah oleh penulis dan pembaca serta memenuhi syarat untuk pengajuan tugas akhir, maka secara singkat akan disusun dalam 5 bab yang berkaitan antara satu dengan yang lainnya, demikianlah sistematika penulisan dalam penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penyusunan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan pembahasan tentang metode-metode yang akan digunakan serta teori-teori penunjang yang akan digunakan untuk landasan pemecahan masalah yang ada dalam proses penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan mengenai tahapan-tahapan yang ada dalam penelitian yang akan dilakukan sebagai upaya dalam pemecahan masalah, sehingga nantinya akan didapatkan solusi pemecahan masalah yang sesuai dengan tujuan dilakukannya penelitian.

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Pengolahan dan analisa data menyajikan data-data terkait penelitian dan pemecahan masalah-masalah yang ada dalam penelitian yang dilakukan serta memaparkan hasil analisa terhadap data-data yang diperoleh dari objek penelitian.

BAB V PENUTUP

Penutup menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan kepada perusahaan berdasarkan dari hasil penelitian.