

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi sekarang ini, setiap perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan mengadakan berbagai cara untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Perusahaan perlu memberikan perhatian khusus pada efisiensi, efektivitas dan produktivitas. Karena ketiga hal tersebut, perusahaan dapat melihat optimasi dari penggunaan sumber daya yang dimiliki dan pencapaian target yang diinginkan. Banyak faktor yang terikat dalam perbaikan kinerja perusahaan. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Pengelolaan sumber daya manusia secara efisien merupakan hal yang sangat diperhatikan pada suatu perusahaan, karena sumber daya manusia atau karyawan mempunyai peranan yang sangat penting dan akan menjadi modal besar dalam tercapainya tujuan perusahaan.

Manusia sebagai tenaga kerja memiliki peran yang penting dalam keberlangsungan sebuah perusahaan, maka perusahaan diharapkan untuk memberikan fokus lebih terhadap kondisi para pekerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Untuk mencapai pengelolaan sumber daya manusia secara efisien, bergantung pada produktivitas kerja karyawan yang mempengaruhi performansi karyawan itu sendiri pada perusahaan. Beban kerja juga merupakan salah satu faktor penting dalam efisiensi kerja yang berdampak pada produktivitas kerja. Kesesuaian beban kerja yang diatur oleh perusahaan terhadap kondisi

pekerja perlu diperhatikan. Beban kerja yang berlebih dapat menimbulkan suasana kerja yang kurang nyaman bagi pekerja karena dapat memicu timbulnya kelelahan baik fisik maupun mental. Sebaliknya kekurangan beban kerja dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

CV. Utama Traktor merupakan sebuah perusahaan niaga yang bergerak dibidang penyediaan suku cadang alat berat yang berlokasi di Jl. Pahlawan no. 23 Surabaya – Jawa Timur, Indonesia.

CV. Utama Traktor merupakan salah satu supplier spare part alat berat yang meliputi *Excavator/Backhoe, Bulldozer, Wheel Loader, Motor Grader, Vibrator Roller* dan lain-lain. Dengan mengedepankan keuntungan, kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, CV. Utama Traktor optimis mampu menjadi mitra terbaik untuk *customer* dalam menyediakan suku cadang alat berat yang dimiliki *customer*.

Dalam proses pembelian barang di CV. Utama Traktor sama pada umumnya membeli barang di toko-toko manapun. Pembelian spare part bisa via telpon ataupun datang langsung ketempat. Untuk proses nya sendiri ada 2 type yaitu:

Tipe 1 : jika barang yang dibuthkan ready maka *customer* cukup datang atau order via telpon. Jika *customer* langsung datang maka proses pembelian aan cepat selesai karena pembeli akan bisa langsung melihat macam-macam barang yang dibutuhkan dan akan dibuatkan nota sesuai dengan pesanan barang yang diambil serta langsung melakukan pembayaran. Namun, jika *customer* di luar surabaya ataupun di dalam surabaya tetapi melakukan pembelian via telpon prosesnya sedikit berbeda yaitu *customer* hanya memesan barang berdasarkan barang yang dicari tanpa bisa melihat langsung barangnya terkecuali jika ingin melihat barangnya bisa di kirimkan foto barang tersebut. Jika sudah dikirimkan foto nya dan sudah sesuai

dengan barang yang dicari maka proses pembelian bisa dilanjutkan dengan membuat nota dan menunggu proses pembayarannya yang biasanya dilakukan via transfer. Baru barang yang dibeli bisa dikirimkan langsung oleh bagian pengiriman perusahaan ke alamat tujuan (jika area Surabaya) atau bisa dibantu dikirimkan ke ekspedisi (jika diluar area Surabaya). Untuk yang berada di Surabaya maka proses terima barang yang sudah dibeli bisa langsung diterima pada saat barang sampai di alamat tujuan. Tetapi jika berada di luar Surabaya maka mesti menunggu beberapa waktu (tergantung jarak kirim dan ekspedisi yang digunakan) baru barang akan bisa diterima.

Tipe 2: untuk tipe yang kedua ini sedikit membutuhkan waktu karena barang yang dicari atau di pesan *customer* tidak ready atau mesti indent. Jika prosesnya seperti itu maka untuk langkah awal *customer* juga perlu menyebutkan barang yang dicari, jika sudah sesuai maka proses pembelian/pemesanan akan bisa dilanjutkan. Proses pesan barang ke importir akan dilaksanakan jika perjanjian pembelian sudah disepakati, biasanya untuk pembelian semacam ini perlu pembayaran penuh untuk pesanan barang indent dan *customer* akan diberikan tanda terima pembayaran. Jika nanti barang *indent* sudah datang maka *customer* akan dihubungi dan barang akan bisa diterima oleh *customer* dengan disertai membawa bukti tanda terima pembayaran yang sudah diberikan sebelumnya.

Pekerjaan dalam pelayanan pembelian barang seperti yang dijelaskan diatas hanya dikerjakan oleh satu karyawan saja dan bagian tersebut disebut Kepala *Counter*. Itu menjadi kendala jika ada beberapa *customer* yang ingin melakukan pembelian di satu hari yang sama. Karena barang yang akan dibeli ada 2 tipe seperti yang dijelaskan diatas dan penanganan yang sedikit berbeda, *customer* ada yang langsung datang ke CV. Utama Traktor dan ada yang via telpon menyebabkan pekerjaan semakin bertambah selagi

menawarkan barang ke *customer* satu dan *customer* yang lain juga. Dalam proses menawarkan harga ke *customer* biasanya *customer* masih membutuhkan waktu untuk memilih harga yang akan diambil (bergantung dengan *customer* itu sendiri) ada yang langsung memilih pada saat ditawarkan, ada juga yang masih menunggu beberapa menit atau hari. Setelah proses penawaran harga maka Kepala *Counter* harus membuatkan nota menggunakan program yang sudah digunakan perusahaan.

Proses yang terjadi dalam sistem pembelian barang sering kali terkendala dengan tidak langsung terselesaikannya pesanan barang yang masih harus menunggu keputusan *customer*. Disisi lain setiap berganti hari akan ada penawaran dan pesanan baru yang harus dikerjakan.

Dan untuk pesanan barang *indent* juga harus disampaikan kepala *counter* ke atasan untuk dilakukan pemesanan barang dan nantinya kepala *counter* akan dapat info dari bagian pemesanan barang yang biasanya disebut Adm. Jika Adm sudah menginfokan adanya pemesanan barang *indent* maka pesanan barang oleh *customer* hanya menunggu barang tersebut datang dalam waktu yang sudah ditentukan.

Setiap penawaran dan pesanan yang dikerjakan Kepala *Counter* juga harus di infokan ke atasan supaya atasan juga tahu untuk *customer* tetap di CV. Utama Traktor. Setiap pekerjaan dalam pelayanan kepada *customer* meliputi (penawaran, pesanan, pengiriman, barang datang dll) yang dikerjakan *counter* mesti diajukan terlebih dahulu ke atasan untuk menghindari sedikitnya kesalahan dalam pelayanan. Itu juga menjadi kendala bagi *counter* jika atasan tidak dapat merespon dengan cepat sedangkan *customer* sudah menunggu cukup lama.

Tabel 1.1 Penawaran dan Pesanan Penjualan tahun 2018

PELANGGAN	PENAWARAN			PESANAN		
	OKT 2018	NOV 2018	DES 2018	OKT 2018	NOV 2018	DES 2018
HR(GRSK)	5	4	0	4	2	0
SGQ	2	2	2	1	2	1
TD	9	11	6	8	8	3
INT	2	3	2	2	2	0
PNC	3	3	5	3	3	2
SNJ	2	4	2	2	3	1
JP	10	9	6	10	9	3
BRM	7	5	2	6	5	0
FEB	7	3	1	3	2	1
RK	4	3	2	3	2	2

Sumber : CV. Utama Traktor

CV. Utama Traktor hanya memiliki 1 kepala *counter* dan 1 asisten *counter*. Untuk divisinya disebut *counter*, tugas Kepala *Counter* yaitu seperti yang dijelaskan diatas mengenai pesanan *customer*. Untuk tugas Asisten *counter* yaitu mengatur jadwal pengiriman, mendata kurangnya stok setelah dibeli *customer*, mencatat barang yang mesti di *indent*, serta melakukan update nama barang jika ada perbedaan dengan data di CV. Utama Traktor.

Dengan melihat kondisi yang terjadi, permasalahan terletak pada tingkat kebutuhan tenaga kerja yang berpengaruh pada produktivitas kerja karyawan. Serta diperlukan adanya pengukuran terhadap keseimbangan beban kerja pada setiap karyawan, sehingga dapat ditentukan *Job Description* setiap karyawan.

Penelitian ini akan menganalisis besarnya beban kerja yang dialami oleh setiap karyawan dan menentukan jumlah karyawan yang perlu dimiliki oleh perusahaan, serta menentukan solusi perbaikan untuk permasalahan ini. Solusi perbaikan yang ditawarkan untuk permasalahan ini, antara lain penambahan atau pengurangan karyawan, pemberian insentif kepada karyawan yang memiliki beban kerja melebihi batas maksimum, atau pencarian pelajar dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) untuk praktek kerja sehingga dapat membantu kerja para karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul dalam penelitian ini adalah **“PENGARUH KEBUTUHAN TENAGA KERJA, KESEIMBANGAN BEBAN KERJA, *JOB DESCRIPTION* TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI CV. UTAMA TRAKTOR”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kebutuhan tenaga kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan di CV. Utama Traktor ?
2. Apakah keseimbangan beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan di CV. Utama Traktor ?
3. Apakah *Job Description* berpengaruh terhadap produktivitas karyawan di CV. Utama Traktor ?
4. Apakah kebutuhan tenaga kerja, keseimbangan beban kerja dan *Job Description* berpengaruh terhadap produktivitas karyawan secara bersama-sama (simultan) ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa pengaruh kebutuhan tenaga kerja terhadap produktivitas karyawan di CV. Utama Traktor
2. Untuk menganalisa pengaruh keseimbangan beban kerja terhadap produktivitas karyawan di CV. Utama Traktor
3. Untuk menganalisa pengaruh *Job Description* terhadap produktivitas karyawan di CV. Utama Traktor
4. Untuk menganalisa pengaruh kebutuhan tenaga kerja, keseimbangan beban kerja, *Job Description* terhadap produktivitas karyawan secara bersama-sama (simultan)

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aspek Akademis

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa-mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat memberikan suatu karya penelitian yang dapat diterapkan dalam dunia pendidikan maupun industri yang selalu berkembang.

3. Aspek Praktis

Dapat dijadikan usulan dalam mengambil keputusan terhadap permasalahan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.