

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Samsudin (2009) mengatakan, aset paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dan harus dipertahankan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Melimpahnya sumber daya manusia yang ada saat ini mengharuskan pelaku usaha untuk berpikir secara seksama yaitu bagaimana dapat memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal. Dalam dunia usaha yang semakin berkembang pesat, setiap perusahaan memerlukan kinerja karyawan yang tinggi. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Permasalahan kinerja dalam penelitian ini berada dalam lingkup industri rumah tangga, yaitu usaha *laundry*.

Perkembangan usaha *laundry* di Yogyakarta cukup pesat, dengan semakin meningkatnya permintaan jasa *laundry* dan semakin menjamurnya usaha *laundry*. Berdasarkan data Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, total *laundry* yang memiliki izin berjumlah 83 usaha yang tersebar di 14 kecamatan, selebihnya adalah usaha *laundry* yang tidak memiliki izin (Samosir, 2014). Hal ini tentunya menimbulkan persaingan antar usaha sejenis. Di saat *laundry* baru bermunculan dengan berbagai promosi untuk menarik konsumen, sebaliknya pemilik usaha yang sudah lama mendirikan *laundry* harus mempertahankan konsumennya dengan memberikan kesan dan pelayanan yang memuaskan.

Wirawan (2009) berpendapat bahwa standar kinerja adalah target, sasaran, tujuan upaya kerja karyawan dalam kurun waktu tertentu. Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan harus mengarahkan semua tenaga, pikiran, keterampilan, pengetahuan dan waktu kerjanya untuk mencapai apa yang ditentukan oleh standar kinerja. Berdasarkan pada wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemilik usaha pada tanggal 3 September 2016, pemilik usaha perlu memberikan informasi kepada karyawan mengenai sistem kerja di usaha *laundry*, misalnya tanggung jawab yang akan dikerjakan, jika karyawan tersebut hanya bekerja untuk menyetrika, maka target pengerjaan yang harus diselesaikan dalam 7 jam kerja minimal 50kg pakaian. Karyawan yang bekerja borongan harus mengerjakan seluruh pekerjaan, yaitu menerima cucian, memilah pakaian, mencuci, mensikat (jika diperlukan), menjemur, menyetrika dan mengemas pakaian, serta wajib kerja 26 hari per bulan dan wajib 8 jam kerja per hari dengan waktu istirahat 1 jam. Selain itu, pemilik usaha perlu melakukan penilaian kinerja karyawan yang sudah dilakukan misalnya kedisiplinan datang dan pulang kerja, kedisiplinan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai dengan urutan masuk cucian konsumen, keterampilan dalam memilah pakaian berdasarkan jenis kain, efektivitas dalam menggunakan sarana dan prasarana pekerjaan, hasil produksi yang diberikan kepada konsumen berupa kepuasan dengan cara mencegah tidak ada komplain dari konsumen karena pakaian sobek, bau apek, tidak rapi, tidak bersih, tidak selesai tepat waktu, hilang atau tertukar dan hasil target yang dicapai melebihi target yang ditentukan pemilik usaha.

Keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja dari pegawainya, isu pokok bagi efektivitas organisasi yang banyak mendapat perhatian manajemen organisasi adalah berkaitan dengan kinerja pegawai. Kinerja merupakan aspek atau komponen tindakan dari pekerjaan pegawai (Albanese, 1978). Perusahaan berkinerja terbaik dapat menciptakan perubahan di pasar. Perusahaan yang dapat bersaing secara efektif dapat memahami perubahan kondisi bisnis, sambil merespons cara yang memungkinkan dalam mendapat keuntungan dari iklim bisnis yang berubah (Wibowo, 2013).

Prawirosentono (1999), menyatakan bahwa *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Moeherione (dalam Abdullah, 2014), kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Soedjono (dalam Gunawan, 2013) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan atau pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya dijelaskan, indikator kinerja karyawan terdiri atas 6 kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu (1) kualitas: pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan

karyawan, (2) kuantitas: jumlah yang dihasilkan, (3) ketepatan waktu: pekerjaan diselesaikan awal waktu dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain, (4) efektivitas: penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya, (5) kemandirian: karyawan dapat menjalankan fungsi kerjanya, dan (6) komitmen kerja: karyawan mempunyai komitmen dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap tempat bekerja.

Berdasarkan pada wawancara yang dilakukan peneliti pada 9 orang karyawan di 5 *laundry* yang berbeda lokasi pada tanggal 4 dan 5 April 2016. Karyawan tidak mampu mencapai target yang sudah ditetapkan oleh pemilik usaha. Target setrika sehari  $\pm 50\text{kg}$  dengan pencapaian yang diperoleh karyawan sebesar  $\pm 20\text{kg}$ . Dengan target yang tidak tercapai, karyawan juga tidak menghasilkan pekerjaan yang lebih baik seperti pakaian kurang rapi, tidak wangi, dan masih terdapat bagian pakaian yang kotor. Selain itu, cucian yang masuk tidak dapat diambil tepat waktu oleh konsumen dikarenakan karyawan tidak hanya menyetrika atau mencuci saja, tapi karyawan juga mengerjakan pekerjaan lain seperti mencuci jika masih menggunakan mesin dua tabung, menjemur pakaian, menyikat pakaian dan menyetrika di kerjakan sekali waktu. Dalam penggunaan fasilitas kerja para karyawan ini juga tidak menggunakannya secara efektif seperti meninggalkan setrika yang masih menyala dan tidak menggunakan mesin cuci yang kosong untuk mencuci pakaian. Jika tidak diawasi oleh pemilik usaha, maka karyawan bekerja lebih santai dibandingkan saat ada pemilik usaha. Selain itu, karyawan tidak melakukan sesuai prosedur yang ada, seperti tidak

menyikat bagian pakaian yang kotor (kerah dan pergelangan kemeja. Minim rasa tanggung jawab terhadap komitmen kerja yang berkaitan dengan hilangnya pakaian konsumen dan fasilitas kerja yang rusak.

Hal tersebut senada dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada 10 orang konsumen yang saat itu sedang berada di *laundry* pada tanggal 4, 5 dan 6 April 2016. Konsumen pernah mengalami kehilangan pakaian di beberapa *laundry* dan pakaian kurang bersih di bagian kerah pakaian, jika tidak berpesan pada karyawan untuk menyikat maka bagian tersebut masih kotor dan pakaian bau apek. Dalam hal ini, konsumen tidak mendapat ganti rugi atas pakaian yang hilang dan tidak ada permintaan maaf dari karyawan pada konsumen yang komplain. Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara yang juga peneliti lakukan tanggal 10 April 2016 pada 5 pemilik usaha yang membenarkan hasil wawancara peneliti dengan konsumen dan karyawan. Pemilik usaha pernah mendapatkan komplain dari konsumen mengenai pakaiannya yang hilang satu plastik, padahal itu hanya jasa setrika. Fasilitas kerja seperti setrika pernah rusak beberapa kali oleh karyawan dan tidak dilaporkan pada pemilik usaha, hanya beralasan setrikanya tidak bisa nyala.

Hal tersebut senada dengan hasil penelitian Tahir (2013) yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Sinar Galesong Pratama (SGP) Cabang Gorontalo belum maksimal, yaitu dalam hal disiplin, motivasi dan prestasi kerja. Selanjutnya, penelitian Putra (2014), menyatakan bahwa hasil pengukuran HRSc melalui *Traffic Light System* menghasilkan pencapaian kinerja karyawan CV. Asta Mandiri Kartonindo masih belum tercapai mencapai target.

Hasil penelitian Wardani (2012) juga menyimpulkan bahwa kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Provinsi Banten masih dapat dikatakan buruk yaitu tindakan tidak disiplin, penempatan kerja belum sesuai dengan latar belakang pendidikan pegawai, inisiatif pegawai masih kurang dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kinerja karyawan yang rendah akan mempengaruhi perkembangan dan kemajuan usaha di mana karyawan tersebut bekerja. Kinerja yang rendah dipengaruhi oleh berbagai macam faktor yang dalam penelitian Shah, dkk. (2011), variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan intelektual dan fisik, kualifikasi, pelatihan, pengalaman, budaya organisasi, sistem *reward*, peluang berkarir, perilaku rekan kerja, wewenang dan tanggung jawab, beban kerja dan struktur organisasi.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Kinerja dapat dipengaruhi oleh beban kerja yang terlalu tinggi atau terlalu rendah (Nachreiner, 1995). Dijelaskan pula bahwa beban kerja yang terlalu rendah dapat mengakibatkan kebosanan, hilangnya konsentrasi dan mengurangi kepekaan. Disaat beban kerja meningkat kinerja tidak akan turun selama operator/manusia mempunyai strategi untuk menangani tuntutan kerja. Namun, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti bahwa kinerja karyawan *laundry* dipengaruhi oleh beban kerja, berupa target yang harus dicapai oleh karyawan yaitu  $\pm 50$ kg per hari setrika dengan tetap melakukan pekerjaan lain seperti memilah pakaian, mensikat, mengangkat pakaian yang sudah kering, dan menjemur pakaian yang harus diselesaikan dalam waktu 7 jam kerja. Selanjutnya terdapat standar pekerjaan *laundry* yang pertama penerimaan cucian yaitu

memilah-milah pakaian dan membedakannya berdasarkan jenis kain, sebisa mungkin tanyakan atau beritahukan kondisi awal pakaian (robek, noda dan luntur). Dilanjutkan dengan proses mencuci terdiri dari beberapa tahap yaitu merendam pakaian untuk mengangkat noda berat, mencuci pakaian selama 45-60 menit, membilas pakaian dengan pelembut, mengeringkan pakaian dan jika diperlukan pengeringan 100% dari kadar air menggunakan mesin pengering (*dryer*). Dilanjutkan penyetricaan dengan menghasilkan pakaian rapi dan wangi, dalam proses ini karyawan perlu memperhatikan suhu setrika yang digunakan disesuaikan dengan jenis kain, sentuhan terakhir dalam proses ini adalah memberikan wewangian sebelum dikemas dan tidak lupa menempelkan nota serta melakukan pengecekan ulang, guna menghindari tertukarnya pakaian konsumen. Jika memang ada jasa *delivery*, maka karyawan perlu memastikan nama dan alamat konsumen, sebelum itu hubungi terlebih dulu konsumen untuk memastikan keberadaan konsumen dan kepastian pengiriman barang. Kondisi pekerjaan yang menjadi beban bagi karyawan berupa pakaian yang menumpuk karena fasilitas kerja yang tidak memadai, konsumen yang komplain karena pakaiannya belum dapat diambil, konsumen yang tidak memilah-milah pakaian yang akan di *laundry*-kan seperti pakaian dalam dan pakaian yang terdapat noda menstruasi, hal tersebut menjadi beban karena memang *laundry* tidak menerimanya.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian Kusuma & Soesatyo (2014) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan tetap departemen produksi PT Apie Indo Karunia. Senada dengan penelitian Yulianingtyas (2015) yang menunjukkan beban kerja

berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan bagian produksi PT. Panca Wana Indonesia. Selanjutnya penelitian Artadi (2015) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Merapi Agung Lestari.

Sugihartono (2007) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Walgito (2004) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang diintegrasikan dalam diri individu. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses di mana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera karyawan agar memberi makna kepada lingkungan kerja karyawan (Robbins, 2007). Selanjutnya dijelaskan mengenai beban kerja menurut Munandar (2011) adalah tugas-tugas yang diberikan tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Selain itu, tercantum dalam Permendagri No. 12/2008, bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Selanjutnya menurut Menpan (dalam Dhania, 2010) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Persepsi terhadap beban kerja merupakan hal yang erat hubungannya dengan suatu pekerjaan, di mana individu memberikan penilaian mengenai



sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus karyawan selesaikan dalam waktu tertentu. Dalam penelitian ini, indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi indikator beban kerja yang digunakan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2012), yang meliputi antara lain: 1. Target yang harus dicapai: besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, 2. Kondisi pekerjaan: pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, dan 3. Standar pekerjaan: Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya.

Karyawan *laundry* dihadapkan dengan berbagai kondisi dan berbagai macam pekerjaan serta tanggung jawab. Di mana karyawan dituntut untuk bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan oleh pemilik usaha serta memberi kepuasan bagi konsumen demi terciptanya kinerja yang tinggi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pemilik usaha, beban kerja yang ditanggung karyawan berupa tanggung jawab memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen dengan menghasilkan pakaian yang bersih, rapi dan wangi, selesai tepat waktu, dan tidak ada pakaian yang hilang atau rusak. Selain itu, tanggung jawab memberikan ganti rugi jika menghilangkan atau merusak pakaian konsumen dan memberikan ganti rugi jika merusak fasilitas kerja. Persepsi beban kerja karyawan berdampak terhadap fisik dan psikis karyawan sehingga berdampak buruk bagi kinerja karyawan. Tuntutan-tuntutan yang harus dipenuhi oleh karyawan dapat menimbulkan rasa tertekan pada karyawan. Semakin banyak tuntutan yang harus dikerjakan oleh karyawan itu berarti semakin berat beban kerja yang disandangnya dan semakin tidak optimal hasil yang didapatkan.

Ketidakmampuan karyawan dalam menjawab tuntutan-tuntutan yang diharapkan oleh pemilik usaha dapat menjadi pemicu menurunnya kinerja karyawan. Jika karyawan merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, maka karyawan tidak bisa mengaplikasikan keterampilan dan potensi yang dimiliki.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Huey dan Wickens (1993) yang menyatakan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi kinerja, di mana beban kerja tinggi akan menimbulkan kesalahan yang dapat muncul akibat adanya ketidakmampuan karyawan mengatasi tuntutan dalam bekerja. Sehingga beban kerja dapat berpengaruh negatif, pada saat beban kerja meningkat maka kinerja akan turun. Menurut Lisnayetti dan Hasanbasari (2006), beban kerja tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja. Di mana dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang karyawan akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Selain itu, hasil penelitian Kusuma dan Soesatyo (2014), menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan tetap departemen produksi PT Apei Indo Karunia. Hal ini menunjukkan apabila beban kerja pada karyawan menurun maka kinerja karyawan akan semakin meningkat dan dapat terjadi sebaliknya. Penelitian lain yang berkaitan dengan beban kerja dengan kinerja, adalah penelitian Shah, dkk (2011) menyatakan beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penurunan mendadak (tinggi ke medium) atau peningkatan (rendah hingga medium) beban kerja juga dapat mengakibatkan penurunan kinerja. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan

antara persepsi beban kerja dengan kinerja karyawan *laundry* di Kecamatan Kotagede?

### **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi beban kerja dengan kinerja karyawan *laundry* di Kecamatan Kotagede.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan dapat memberikan sumbangan terhadap Psikologi Industri dan Organisasi untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan tentang sumber daya manusia khususnya tentang persepsi beban kerja dengan kinerja karyawan *laundry*.

#### 2. Manfaat Praktis

Jika penelitian terbukti, maka diharapkan pengelola *laundry* di Kecamatan Kotagede dapat meninjau kembali beban kerja yang di berikan kepada karyawannya. Sehingga antara beban kerja, waktu yang dibutuhkan dan kemampuan karyawan dapat disesuaikan, maka kinerja karyawan *laundry* dapat ditingkatkan.