

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di era *society* 5.0 yang serba canggih seperti sekarang, segalanya berkembang dengan begitu pesat. Termasuk perkembangan dunia usaha, perkembangannya pun bahkan semakin pesat dari tahun ke tahunnya. Untuk mempertahankannya suatu organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang kuat dan sesuai dengan karakter perusahaan. Dalam bertahan hidup, perusahaan harus bersaing dengan dunia usaha lainnya yang tentunya memerlukan berbagai aspek yang harus diperhatikan. Hal yang harus diperhatikan diantaranya mulai dari input, proses, output. Ketiga hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari Sumber Daya Manusia.

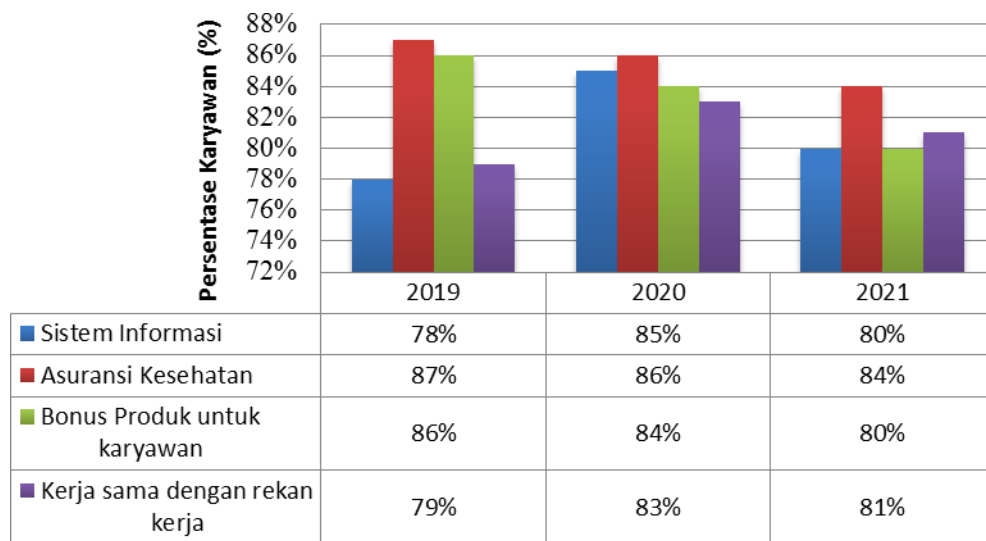
Manusia di era *society* 5.0 ini memiliki kualitas sebagai individu tenaga kerja/karyawan merupakan suatu hal yang harus dimiliki dalam mencapai kebutuhan hidupnya. Karyawan yang berkualitas, akan mendapat hasil kerja yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhannya. Dalam rangka untuk memenuhi kebutuhannya, hal inilah yang menjadi motivasi seseorang untuk melakukan sesuatu yang diharapkan sebelumnya, salah satu diantaranya adalah bekerja pada perusahaan. Dalam suatu perusahaan, karyawan menjadi salah satu aspek yang sangat penting. Karena dengan memiliki karyawan yang berkualitas, bisa dipastikan memiliki kemampuan yang baik.

Perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan menggunakan karyawan, diharapkan karyawan mampu turut serta membantu perusahaan mencapai tujuan sehingga perusahaan bisa terus berjalan. Dalam keterkaitannya, karyawan dituntut untuk bekerja dengan optimal. Dan tentunya, karyawan akan mendapatkan hak nya. Hak karyawan ini bisa berupa gaji, tunjangan, bonus atau yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan untuk mencapai tujuannya, dan karyawan membutuhkan perusahaan untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan mendorong karyawan agar bekerja optimal, Perusahaan tentunya akan menekan karyawan di dalam pekerjaannya. Meskipun karyawan akan mendapatkan hak nya. Namun, bekerja optimal bukanlah suatu hal yang mudah dan juga tidak terlepas dengan adanya kerja lembur hal ini memicu terjadinya beban kerja berlebih.

Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukannya suatu kepuasan. Ketika adanya beban kerja berlebih (*work overload*) di pekerjaan, maka kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan yang ditugaskannya itu menciptakan tekanan, karena banyaknya tekanan menyebabkan kepuasan kerja karyawan menurun, karena dalam hal ini kepuasan kerja juga menjadi salah satu faktor yang menentukan tercapainya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja yang diberikan perusahaan terhadap karyawan sangatlah penting. Dengan sendirinya, kepuasan kerja akan meningkat apabila perusahaan membuat karyawan nyaman dan puas ini adalah kondisi dimana karyawan tidak merasa stres. Jika keadaan ini berlanjut untuk waktu yang lama tanpa gangguan, mereka menghasilkan masalah perilaku,

fisik dan mental yang berbeda. Ini adalah taktik yang biasanya digunakan oleh manajer untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas.

PT Coca Cola Europacific Partners (CCEP) cabang Tasikmalaya adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pendistribusian produk minuman ringan yang terkemuka di Indonesia. Sesuai dengan aktivitas perusahaan dalam melakukan pendistribusian barang, maka diperlukan barang persediaan yang mencukupi untuk didistribusikan ke tujuan masing-masing kota, Karena nya karyawan seringkali menambah waktu kerja mereka, karena barang yang dikirim dari luar kota begitu sampainya harus langsung dimasukkan ke dalam gudang. Sehingga bila datang nya barang melebihi waktu atau jam operasional, karyawan harus tetap berada di Kantor. Sebagian perusahaan berkeyakinan bahwa pemberian gaji merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan karyawan, sehingga ketika perusahaan merasa sudah memberikan gaji yang cukup, karyawan merasa puas. Hal ini tentu sebanding dengan kondisi karyawan yang hampir setiap harinya merasakan beban kerja berlebih (*work overload*) yang mana mereka harus banyak konsentrasi selama bekerja untuk menghindari resiko kesalahan kerja, dan untuk memunculkan konsentrasi itu tidaklah mudah. Karena kondisi rata-rata yang dirasakan karyawan bila terus berada dalam situasi seperti ini, mereka banyak mengalami stres. Untuk itu terdapat beberapa faktor yang membentuk kepuasan kerja diantaranya persepsi atau pandangan dari pekerja itu sendiri terhadap pekerjaannya, kemudian apa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan memuaskan atau tidak. Seperti data berikut ini:



(Sumber: PT Coca Cola Europacific Partners Cabang Kota Tasikmalaya)

**Gambar 1.1**  
**Tingkat Penurunan Kepuasan Karyawan**  
**PT Coca Cola Europacific Partners Cabang Tasikmalaya**

Data di atas menunjukkan bahwa adanya penurunan dari tingkat kepuasan karyawan, data ini diperoleh dari HRD PT Coca Cola Europacific Partners Cabang Tasikmalaya. Yang memberitahukan bahwa memang permasalahan kepuasan hanya ada di beberapa kategori diatas, melihat dari tahun 2019 *covid* terjadi di Indonesia tentunya mempunyai dampak tertentu di dalam perusahaan, sehingga sekelas perusahaan besar seperti PT Coca Cola Europacific Partners ini sangat merasakan dampaknya walaupun penurunan terlihat menurun sedikit atau kurang signifikan, tapi bagi para karyawan yang bekerja mereka biasanya mendapatkan *benefit* penuh dan sudah 3 tahun mendapatkan penurunan itu sangat mengecewakan, untuk itu mengapa penulis mencantumkan data seperti ini karena penulis ingin memberikan suatu informasi kepada pembaca bahwa penulis hanya ingin mengetahui penurunan kepuasan karyawan seperti apa yang terjadi pada perusahaan ini karena ini adalah perusahaan yang besar dan mendunia.

Ditampilkan hasil analisis kepuasan karyawan diketahui bahwa persentase karyawan dengan kategori sistem informasi dari tahun 2019-2021 terbilang mengalami ketidakstabilan, Tahun 2019 persentase menunjukkan 78% naik 6% sehingga di tahun 2020 menjadi 85%, lalu mengalami penurunan 5% sehingga pada tahun 2021 menjadi 80%, hal ini disebabkan karena dari tahun 2019 mulai terjadi pandemi yang menyebabkan kesehatan para pekerja atau beberapa atasan sakit, sehingga ketika dalam kondisi sakit karyawan sudah tidak rutin mengecek tugas yang menyebabkan kurangnya informasi, para karyawan cukup kesulitan bekerja bila informasi kurang jelas. Selanjutnya kategori asuransi kesehatan mengalami penurunan dari tahun 2019-2021, pada tahun 2019 persentase menunjukkan 87%, mengalami penurunan 1% pada tahun 2020 menjadi 86%, mengalami penurunan kembali 2% di tahun 2021 menjadi 84%, banyak karyawan yang mengeluhkan beberapa rumah sakit tidak bisa mengklaim obat dikarenakan beberapa obat untuk penyakit berat harus melakukan konfirmasi dulu untuk bisa diklaim dari asuransi perusahaan, hal ini menyebabkan kurangnya kepuasan dalam penjaminan kesehatan. Selanjutnya ada kategori bonus produk untuk karyawan mengalami penurunan dari tahun 2019-2021, pada tahun 2019 persentase menunjukkan 86% mengalami penurunan 2% pada tahun 2020 menjadi 84%, mengalami penurunan kembali sebanyak 4% di tahun 2021 menjadi 80%, hal ini sebabkan karena sudah jarang ada stok yang tidak terjual, karena perusahaan memasok pas untuk tiap toko, pesanan tiap toko di input dari *handphone* kantor dan dikirim sesuai dengan banyaknya barang yang dipesan, kecuali seperti hari raya idul fitri karyawan tetap mendapatkan bonus produk

sebagai tambahan tunjangan hari raya (thr). Dan yang terakhir disini ada kategori kerja sama dengan rekan kerja, dimana dari tahun 2019-2021 mengalami ketidakstabilan, tahun 2019 persentase menunjukkan 79% naik 4% sehingga di tahun 2020 menjadi 83% lalu mengalami penurunan 2% sehingga pada tahun 2021 menjadi 81%, hal ini disebabkan karena hubungan antar karyawan terbilang tidak selalu harmonis bahkan di dunia kerja saling menjatuhkan satu sama lain memang sering terjadi, atau bertolak belakangnya pada saat bekerja di dalam tim sulit menerima masukan dari rekan kerja.

Dalam wawancara bersama Karyawan PT Coca Cola Europacific Partners Cabang Tasikmalaya beliau menuturkan bahwa adanya beberapa permasalahan yang terjadi yaitu diantaranya masalah kelebihan waktu kerja beban kerja berlebih (*work overload*) yang sering terjadi, ini bisa terjadi karena pada sistem distribusi atau pengiriman barang sering kali operasikan pengirimannya diwaktu yang terbilang tidak tentu, tergantung pada tiap pemesan ada yang ingin dikirimkan malam atau pagi dan juga tergantung pada stok yang ada di pemesan. hal ini terbukti bahwasannya setiap selesai jam kerja karyawan tidak bisa langsung pulang ke rumah, dikarenakan harus mengisi data-data di *handphone* perusahaan PT Coca Cola Europacific Partners (CCEP), apakah barang sudah di input juga beberapa karyawan tidak bisa langsung pulang karena ada datangnya barang dan biasanya mereka harus langsung *mendisplaynya*. Hal ini menjadi permasalahan yang mengakibatkan terjadinya stres kerja, karena apabila mereka sudah melihat kembali data input dan ternyata ada beberapa yang belum diinput otomatis ini menjadi beban pikiran dan mengakibatkan ketidakpuasan kerja.

Jadi, ketika karyawan mengalami beban kerja berlebih (*work overload*) tentunya akan timbul rasa lelah yang berlebih yang mana bisa mengakibatkan stres, karena pekerjaan yang sudah ditakar melewati batas takaran, dan kita tau tentunya tubuh dan pikiran kita akan menjadi kewalahan, Beban kerja menurut Ananda (2014) yaitu pekerjaan yang harus diselesaikan dengan rentang waktu yang sudah ditentukan apabila melebihi batas waktu yang sudah ditentukan akan menghasilkan stres. Stres kerja sendiri bisa sangat berdampak terhadap kepuasan kerja, hal ini bermakna stres kerja yang dialami karyawan dapat memengaruhi apa yang mereka rasakan baik itu menyangkut pekerjaan maupun hasil yang mereka terima, Dwi (2020). Dilihat dalam grafik diatas menunjukkan data tingkat kepuasan karyawan di dalam perusahaan yang mana mengalami penurunan. akibatnya dalam hal ini meningkatkan kepuasan kerja sangat penting karena akan membuat karyawan semakin loyal terhadap perusahaan, semakin termotivasi untuk bekerja, hal tersebut perlu diperhatikan pemimpin harus mengerti dan memahami apa yang dibutuhkan para karyawan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya Tingkat kepuasan kerja pada diri setiap individu berbeda-beda, karena kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya stres kerja dan beban kerja, Wijaya (2017).

Meskipun memang para karyawan sering mendapatkan banyak beban kerja tambahan atau lembur dan pada akhirnya merasa stres dengan pekerjaannya, karena yang namanya kerja tentu melelahkan dan selalu ada resiko. Tapi bila perusahaan mengerti atau bahkan memberikan hal yang sebanding dengan apa yang sudah dikerjakan karyawannya dengan demikian karyawan yang tadinya

stres ia akan bekerja dengan rasa senang dan yang lebih penting kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas dan kinerja yang tinggi pula. Organisasi atau perusahaan manapun akan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya guna memberikan rasa nyaman untuk karyawannya begitu juga dengan PT Coca Cola Europacific Partners (CCEP) cabang Tasikmalaya, setiap tahunnya perusahaan ini selalu melakukan penilaian kepada karyawannya agar mengetahui sejauh mana karyawannya merasa puas terhadap pekerjaan mereka.

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian berkaitan dengan pengaruh kelebihan kerja terhadap stres dan kepuasan kerja yang hasilnya disajikan dalam karya tulis yang berjudul **“PENGARUH BEBAN KERJA BERLEBIH TERHADAP STRES KERJA YANG BERDAMPAK PADA KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Suatu penelitian Terhadap Karyawan Non-Manager PT Coca Cola Europacific Partners Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dalam latar belakang, maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat beban kerja berlebih pada PT Coca Cola Europacific Partners Indonesia Cabang Tasikmalaya.
2. Bagaimana stres kerja pada PT Coca Cola Europacific Partners Indonesia Cabang Tasikmalaya.



3. Bagaimana kepuasan karyawan pada PT Coca Cola Europacific Partners Indonesia Cabang Tasikmalaya.
4. Sejauh mana pengaruh *work overload* terhadap stres kerja karyawan yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan pada PT Coca Cola Europacific Partners Indonesia Cabang Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tingkat beban kerja berlebih pada PT Coca Cola Europacific Partners Indonesia Cabang Tasikmalaya
2. Stres kerja karyawan pada PT Coca Cola Europacific Partners Indonesia Cabang Tasikmalaya
3. Kepuasan karyawan pada PT Coca Cola Europacific Partners Indonesia Cabang Tasikmalaya
4. Pengaruh beban kerja berlebih terhadap stres kerja yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan pada PT Coca Cola Europacific Partners Indonesia Cabang Tasikmalaya

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini diantaranya:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian lebih lanjut guna memberikan sumbangan bagaimana manajemen sumber daya manusia mengenai hal yang sama dengan lebih mendalam di kemudian hari.

2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan:

- a. Bagi organisasi, sebagai bahan masukan dalam usaha melakukan analisa mengenai pengaruh beban kerja berlebih terhadap stres kerja yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan.
- b. Bagi karyawan, dapat dijadikan bahan masukan untuk lebih meningkatkan kepuasan kerjanya.
- c. Bagi peneliti, dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki agar dapat mencoba menarik kesimpulan yang dipertanggungjawabkan secara objektif dan ilmiah dalam kehidupan praktis.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Coca Cola Europacific Partners Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya, Jl. Gubernur Sewaka No.4, Sambongjaya, Kec. Mangkubumi, Tasikmalaya, Jawa Barat 46181.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan di PT Coca Cola Europacific Partners Cabang Tasikmalaya dengan waktu yang dilaksanakan selama kurang lebih 7 bulan. Untuk lebih jelasnya, kegiatan penelitian terlampir.