

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada era perkembangan yang semakin maju mengakibatkan persaingan antarperusahaan semakin ketat. Perusahaan dapat bertahan di persaingan bisnis, jika perusahaan memberikan hasil yang unggul melalui sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting bagi suatu perusahaan dengan memberikan potensinya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia menjadi dasar keberhasilan suatu perusahaan, meskipun banyak sumber daya seperti sarana dan prasarana namun tanpa adanya sumber daya manusia aktivitas yang dilakukan perusahaan berjalan dengan tidak sesuai harapan. Kemampuan sumber daya manusia terlihat dari kinerja. Kinerja yang maksimum akan memberikan pengaruh positif untuk kesuksesan perusahaan.

Menurut Mangkupranita dan Hubeis dalam Mardiana, dkk. (2022:9) menyatakan bahwa kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti motivasi, beban kerja, dan lingkungan kerja.

Pemberian beban kerja yang tidak berlebihan tentunya akan mempengaruhi karyawan menjadi termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan akan berdampak juga pada kinerja karyawan. Kemudian, dengan lingkungan kerja yang baik dan kondusif akan memberikan motivasi bagi karyawannya agar menyelesaikan tugasnya dengan baik. Lingkungan kerja yang

baik juga memberikan rasa puas serta senang bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan dengan hasil yang maksimal. Sebaliknya, apabila lingkungan kerja tidak baik maka dari itu karyawan tidak merasa nyaman saat bekerja.

Alfamart merupakan jaringan mini market yang dimiliki oleh PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk yang bergerak di bidang ritel dan distribusi eceran produk makanan, minuman, dan barang kebutuhan lainnya. Alfamart berdiri sejak tahun 1989 dan sudah memiliki gerai 17.594 unit di Indonesia (2022). Penelitian ini memfokuskan pada karyawan tetap Alfamart yang berada di Kecamatan Kebayoran Lama. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang retail Alfamart sangat membutuhkan karyawan yang berkualitas untuk mencapai target perusahaan. Namun, akhir-akhir ini terdapat masalah yaitu menurunnya kinerja karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan. Setelah peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber selaku kepala toko Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama, beliau mengatakan bahwa terdapat karyawan yang masih belum bisa memenuhi target penjualan, kurangnya tanggung jawab serta kurang berkonsentrasi dalam bekerja. Setelah peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber, peneliti memperoleh bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama yaitu motivasi kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja.

Dalam penelitian ini terdapat pra survey dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada karyawan Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama. Berikut adalah hasil pra survey kinerja karyawan Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.

**Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan
pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama**

No	Pernyataan	Hasil		
		Setuju	Tidak Setuju	Jumlah Sampel
1	Saya dapat memenuhi target penjualan.	16	14	30
2	Saya cepat dan sigap dalam menyelesaikan pekerjaan.	11	19	30
3	Saya datang ke tempat kerja dengan tepat waktu.	7	23	30
4	Saya teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.	12	18	30
5	Saya cepat bertindak sesuatu jika terjadi masalah.	21	9	30
	Jumlah	67	83	

(Sumber data: hasil pra survey oleh peneliti)

Berdasarkan tabel 1.1 yang merupakan hasil pra survey yang sudah dilakukan oleh peneliti dan dibagikan kepada 30 responden, terdapat permasalahan pada variabel kinerja karyawan yaitu pada pernyataan pertama terdapat 16 responden yang menyatakan bahwa karyawan dapat memenuhi target penjualan yang ditentukan, sedangkan 14 responden menyatakan bahwa karyawan belum dapat memenuhi target penjualan yang ditentukan. Pernyataan kedua terdapat 11 responden yang menyatakan bahwa karyawan cepat dan sigap dalam bekerja, sedangkan 19 responden menyatakan bahwa karyawan masih kurang cepat dan sigap dalam bekerja. Pernyataan ketiga terdapat 7 responden yang menyatakan bahwa karyawan datang tepat waktu ke tempat kerja, sedangkan 23 responden menyatakan bahwa terdapat karyawan yang masih datang terlambat ke tempat kerja. Pernyataan keempat terdapat 12 responden yang menyatakan bahwa karyawan sudah teliti dalam menyelesaikan pekerjaannya, sedangkan 18 responden menyatakan bahwa karyawan masih kurang teliti dalam menyelesaikan

pekerjaannya. Pernyataan kelima terdapat 21 responden yang menyatakan bahwa karyawan mampu bertindak dengan cepat apabila terjadi masalah, sedangkan 9 responden menyatakan bahwa karyawan belum bertindak dengan cepat apabila terjadi sesuatu.

Kesimpulan dapat dilihat dari jawaban para responden yaitu sebanyak 67 jawaban yang memilih “Setuju” yang berarti karyawan pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama sudah memberikan kinerja yang bagus, sedangkan sebanyak 83 jawaban yang memilih “Tidak Setuju” yang berarti kinerja karyawan pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama kurang maksimal dan mengalami masalah yang dapat mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang maksimal.

Dengan adanya hasil pra survey maka dapat diketahui fenomena yang terjadi pada karyawan Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama sehingga perlu pembuktian melalui penelitian.

Menurut Adhari (2021:93) menyatakan bahwa motivasi yang baik dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dimana motivasi kerja penting untuk mendorong semangat karyawan yang membuat karyawan bersedia mengerahkan kemampuan dan keahliannya untuk mengerjakan pekerjaan sehingga tujuan perusahaan tercapai.

Berikut adalah hasil pra survey motivasi kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.

**Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Motivasi Kerja
pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama**

No	Pernyataan	Hasil		
		Setuju	Tidak Setuju	Jumlah Sampel
1	Saya mendapat pujian karena hasil kerja yang memuaskan.	9	21	30
2	Saya bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan.	22	8	30
3	Saya mampu menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.	16	14	30
4	Saya menerima gaji sepadan dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan.	18	12	30
5	Tempat kerja saya menjamin keamanan karyawannya saat bekerja.	7	23	30
	Jumlah	72	78	

(Sumber data: hasil pra survey oleh peneliti)

Berdasarkan tabel 1.2 yang merupakan hasil pra survey yang sudah dilakukan oleh peneliti dan dibagikan kepada 30 responden, terdapat permasalahan pada variabel motivasi kerja yaitu pada pernyataan pertama terdapat 9 responden yang menyatakan bahwa karyawan mendapat pujian dari hasil kerja yang memuaskan, sedangkan 21 responden menyatakan bahwa karyawan tidak menerima pujian atas hasil kerja yang memuaskan. Pernyataan kedua terdapat 22 responden yang menyatakan bahwa karyawan bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan, sedangkan 8 responden menyatakan bahwa karyawan kurang bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Pernyataan ketiga terdapat 16 responden yang menyatakan bahwa karyawan mampu menyelesaikan masalah yang terjadi dalam pekerjaan, sedangkan 14 responden menyatakan bahwa karyawan tidak mampu menyelesaikan masalah yang terjadi dalam pekerjaan. Pernyataan keempat terdapat 18 responden yang menyatakan bahwa gaji yang diterima karyawan sepadan dengan pekerjaan yang diberikan,

sedangkan 12 responden menyatakan bahwa gaji yang diberikan kepada karyawan tidak sepadan dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Pernyataan kelima terdapat 7 responden yang menyatakan bahwa tempat kerja sudah menjamin keamanan karyawannya dalam bekerja, sedangkan 23 responden menyatakan bahwa tempat kerja kurang menjamin keamanan karyawannya dalam bekerja.

Kesimpulan dapat dilihat dari jawaban para responden yaitu sebanyak 72 jawaban yang memilih “Setuju” yang artinya karyawan sudah termotivasi untuk bekerja lebih sungguh-sungguh, sedangkan sebanyak 78 jawaban yang memilih “Tidak Setuju” yang artinya karyawan kurang memiliki motivasi dalam bekerja. Hal tersebut dapat mengakibatkan menurunnya motivasi kerja sehingga produktivitas kerja kurang baik dan mengakibatkan kinerja karyawan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama mengalami masalah.

Dengan adanya hasil pra survey yang berkaitan dengan motivasi kerja akhirnya dapat diketahui fenomena yang terjadi pada karyawan Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama sehingga perlu pembuktian melalui penelitian.

Menurut Situmorang, dkk. (2022:141) menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi kinerja menjadi kurang bagus atau menurun. Apabila karyawan tidak merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan maka itu tidak menjadi suatu beban kerja yang berlebihan. Tetapi, apabila karyawan merasa kesulitan dalam bekerja maka dapat menjadi suatu beban kerja yang berlebihan.

Berikut adalah hasil pra survey beban kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.

Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Beban Kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama

No	Pernyataan	Hasil		
		Setuju	Tidak Setuju	Jumlah Sampel
1	Saya mendapat banyak pekerjaan dalam waktu bersamaan	13	17	30
2	Saya sering mendapat tugas yang hanya bisa diselesaikan lebih dari satu hari kerja.	12	18	30
3	Pembagian kerja membuat konsentrasi saya terganggu	23	7	30
4	Kehilangan barang di toko sering terjadi	28	2	30
5	Saya merasa frustrasi apabila target tidak tercapai	27	3	30
	Jumlah	103	47	

(Sumber data: hasil pra survey oleh peneliti)

Berdasarkan tabel 1.3 yang merupakan hasil pra survey yang sudah dilakukan oleh peneliti dan dibagikan kepada 30 responden, terdapat permasalahan pada variabel beban kerja yaitu pada pernyataan pertama terdapat 13 responden menyatakan bahwa karyawan mendapat banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan, sedangkan 17 responden yang menyatakan bahwa karyawan tidak mendapat banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Pernyataan kedua terdapat 12 responden menyatakan bahwa karyawan mendapat pekerjaan yang hanya bisa diselesaikan melebihi waktu kerja sedangkan 18 responden yang menyatakan bahwa karyawan sering mendapat pekerjaan yang bisa diselesaikan satu hari. Pernyataan ketiga terdapat 23 responden menyatakan bahwa konsentrasi karyawan terganggu akibat dari pembagian jam kerja sedangkan 7 responden yang menyatakan bahwa karyawan tidak merasa

konsentrasinya terganggu karena pembagian jam kerja. Pernyataan keempat terdapat 28 responden yang menyatakan bahwa sering terjadi kehilangan barang di toko sedangkan 2 responden menyatakan bahwa jarang terjadi kehilangan barang di toko. Pernyataan kelima terdapat 27 responden yang menyatakan bahwa karyawan merasa frustrasi apabila target tidak tercapai sedangkan terdapat 3 responden menyatakan bahwa karyawan tidak merasa frustrasi jika target tidak tercapai.

Kesimpulan dapat dilihat dari jawaban para responden yaitu sebanyak 103 jawaban yang memilih “Setuju” yang artinya beban kerja yang diberikan perusahaan kepada para karyawan cukup tinggi dan mengakibatkan karyawan kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan sebanyak 72 jawaban yang memilih “Tidak Setuju” yang artinya beban kerja yang diberikan tidak terlalu memberatkan karyawannya. Hal tersebut bisa menyebabkan karyawan tidak dapat bekerja dengan optimal karena beban kerja yang diberikan berlebihan sehingga kinerja karyawan mengalami penurunan.

Dengan adanya hasil pra survey yang berkaitan dengan beban kerja akhirnya dapat ditemukan fenomena yang terjadi pada karyawan Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama sehingga perlu dipastikan melalui penelitian.

Selain beban kerja yang berlebihan dapat membuat turunnya kinerja karyawan, faktor lingkungan kerja juga memberikan pengaruh pada kinerja karyawan. Menurut Putra dan Rahyuda dalam Budiasa (2021:44) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik akan mendorong karyawan agar menyelesaikan tugasnya lebih baik sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal. Lingkungan

kerja yang fasilitasnya memadai dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam menyelesaikan tugasnya.

Berikut adalah hasil pra survey lingkungan kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.

Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Lingkungan Kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama

No	Pernyataan	Hasil		
		Setuju	Tidak Setuju	Jumlah Sampel
1	Penerangan di tempat kerja dapat membantu saya dalam menyelesaikan tugas.	25	5	30
2	Suhu udara di tempat kerja membuat nyaman saat menyelesaikan pekerjaan.	21	9	30
3	Tempat kerja terhindar dari suara bising dari kendaraan.	17	13	30
4	Lingkungan kerja saya terjamin keamanannya	4	26	30
5	Hubungan antarkaryawan sangat baik	7	23	30
	Jumlah	74	76	

(Sumber data: hasil pra survey oleh peneliti)

Berdasarkan tabel 1.4 yang merupakan hasil pra survey yang sudah dilakukan oleh peneliti dan dibagikan kepada 30 responden, terdapat permasalahan pada variabel lingkungan kerja yaitu pada pernyataan pertama terdapat 25 responden yang menyatakan bahwa penerangan di tempat kerja membantu karyawan dalam bekerja, sedangkan 5 responden menyatakan bahwa penerangan di tempat kerja kurang membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Pernyataan kedua terdapat 21 responden yang menyatakan bahwa karyawan nyaman dengan suhu udara di tempat kerja, sedangkan 9 responden menyatakan bahwa karyawan kurang nyaman dengan suhu udara di tempat kerja.

Pernyataan ketiga terdapat 17 responden yang menyatakan bahwa tempat kerja terhindar dari suara bising kendaraan, sedangkan 13 responden menyatakan bahwa karyawan cukup terganggu dengan suara bising dari kendaraan. Pernyataan keempat terdapat 4 responden yang menyatakan bahwa karyawan merasa aman di tempat kerja, sedangkan 26 responden menyatakan bahwa karyawan kurang merasa aman di lingkungan kerjanya. Pernyataan kelima terdapat 7 responden yang menyatakan bahwa hubungan antarkaryawan terjalin sangat baik, sedangkan 23 responden menyatakan bahwa hubungan antarkaryawan kurang terjalin dengan baik.

Kesimpulan dapat dilihat dari jawaban para responden yaitu sebanyak 74 jawaban yang memilih “Setuju” yang artinya lingkungan kerja di Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama sudah baik dan dapat memperlancar proses pelaksanaan pekerjaan, sedangkan sebanyak 76 jawaban yang memilih “Tidak Setuju” yang artinya lingkungan kerja karyawan Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama mengalami masalah yang dapat memberikan pengaruh pada proses pelaksanaan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama mengalami masalah.

Lingkungan kerja sendiri sangat penting bagi terlaksananya suatu pekerjaan. Dengan perusahaan memperhatikan lingkungan kerja karyawan maka mampu membuat karyawan termotivasi untuk bekerja lebih maksimal sehingga dapat memberikan pengaruh bagi kinerja karyawan yang dapat meningkat. Sedangkan, apabila lingkungan kerja yang diberikan perusahaan tidak baik maka

karyawan akan merasa terganggu saat bekerja sehingga kinerja karyawan akan menurun.

Dengan adanya hasil pra survey yang berkaitan dengan lingkungan kerja akhirnya dapat diketahui fenomena yang terjadi pada karyawan Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama sehingga perlu dipastikan melalui penelitian.

Disamping terdapat fenomena yang terjadi, masih terdapat perbedaan yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu:

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aditthia Pratama Putra, dkk. (2021) menggunakan kepuasan kerja dan beban kerja sebagai variabel independen dan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). Sedangkan, dalam penelitian ini menggunakan variabel beban kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel independen dan menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*).

Penelitian yang dilakukan oleh Agustiani Sambo Layuk, dkk. (2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja melalui motivasi kerja. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Aditthia Pratama Putra, dkk. (2021) menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui motivasi kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Rio Mattajang, dkk. (2022) menjelaskan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja melalui motivasi kerja. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Yoyok Sudarmanto, dkk. (2022) menjelaskan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui motivasi kerja.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan terdapat perbedaan pada penelitian yang dilakukan sebelumnya, maka dari itu penelitian ini layak untuk dilakukan serta menjadi salah satu solusi untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan variabel-variabel tersebut. Maka penelitian ini akan dilakukan dengan judul: **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA ALFAMART KECAMATAN KEBAYORAN LAMA”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh langsung terhadap Motivasi Kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh langsung terhadap Motivasi Kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama?
4. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama?
5. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama?
6. Apakah Beban Kerja berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama?

7. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan perumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh langsung Beban Kerja terhadap Motivasi Kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.
- b. Untuk mengetahui pengaruh langsung Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.
- c. Untuk mengetahui pengaruh langsung Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.
- d. Untuk mengetahui pengaruh langsung Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.
- e. Untuk mengetahui pengaruh langsung Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.
- f. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.
- g. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja pada Alfamart Kecamatan Kebayoran Lama.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian bertujuan untuk memberikan informasi terkait variabel-variabel yang bisa memberikan pengaruh pada kinerja karyawan, seperti beban kerja dan lingkungan kerja serta motivasi sebagai variabel intervening yang selanjutnya dapat memberikan informasi bagi perusahaan untuk membuat keputusan saat ini dan masa depan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan guna memecahkan suatu masalah mengenai Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja dalam upaya meningkatkan Kinerja Karyawan.

2) Bagi Peneliti

Penelitian ini bisa menambah wawasan terkait pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja sebagai variabel intervening dan digunakan sebagai bentuk pengimplementasian ilmu yang didapat peneliti selama kuliah serta menambah pengetahuan secara nyata khususnya di dunia bisnis.

3) Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi guna melaksanakan penelitian selanjutnya mengenai masalah ini.