

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan (disamping faktor lain seperti modal, material/bahan, metode kerja, dan lain sebagainya) bagi efektivitas berjalannya kegiatan untuk mencapai tujuannya. Manusia merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga harus dikelola, dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Maka, SDM bukan berarti hanya merujuk kepada manusianya saja (fisik) tetapi kemampuan karyawan tersebut, bakat, kompetensi, ide, produktivitas, dan kinerja (Adityawarman, 2015). Sehingga, diperlukan manajemen sumber daya manusia (MSDM) untuk mengaturnya. MSDM itu sendiri merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan SDM/karyawan agar efektif (tujuan dapat dicapai sesuai perencanaan), efisien (tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir dan sesuai dengan jadwal) dalam membantu terwujudnya tujuan bank, karyawan maupun masyarakat. Dikarenakan karyawan selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan, baik sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi (tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan) (Hasibuan, 2016)

PT Telkomsel Jombang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang Layanan pusat Telekomunikasi Seluler, yang menyediakan, mendistribusikan layanan pemindahan layanan internet data 3G ke 4G, Kartu paket data telkomsel, dan Isi ulang paket internet Lop, Hallo, Simpati, Sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi pada PT Telkomsel Jombang, kinerja karyawan bagian pemasaran terlihat karyawan dituntut mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target

perusahaan yaitu 100%. Berikut Data Penjualan selama 3 bulan terakhir PT Telkomsel Jombang

Tabel 1.1
Data Penjualan Bulan Desember 2020 – Februari 2021

Bulan	Rencana Penjualan	Penjualan
Desember 2020	25.000.000	18.776.736
Januari 2021	25.000.000	10.075.586
Februari 2021	25.000.000	9.056.041

Sumber : PT. Telkomsel Jombang 2021

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan penjualan selama 3 bulan terakhir mengalami penurunan yaitu bulan desember 2020 mencapai Rp. 18,776,736, turun menjadi Rp. 10,075,586 dan februari 2021 turun menjadi Rp. 9,056,041. Pada hasil wawancara yang dilakukan terdapat beberapa permasalahan yang terjadi berkaitan dengan kinerja karyawan bagian pemasaran yang mengakibatkan penurunan kualitas, kuantitas, serta ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan target penjualan. (Hasil wawancara dengan Karyawan Bagian Personalia)

Penurunan kinerja karyawan diduga disebabkan beban kerja yang tinggi, karena setiap bulannya target selalu ditambah tanpa melihat kemampuan karyawan, Sedangkan beberapa permasalahan lain yang penulis temukan dilapangan yaitu

1. Banyaknya karyawan yang sering menunda pekerjaan disaat jam kerja dan adanya karyawan yang datang terlambat.
2. Kurangnya kemampuan karyawan untuk mengakuisisi pelanggan setiap harinya.

(Hasil wawancara dengan Karyawan Bagian Personalia)

Selain itu beban kerja di PT. Telkom Tingginya karyawan dituntut untuk mampu mencapai target agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Selain itu,

dengan banyaknya persaingan bisnis provider yang semakin berkembang, karyawan dituntut mendapatkan pengguna baru setiap bulannya yang mengakibatkan beban kerja karyawan meningkat. Pembagian pekerjaan yang tidak sesuai dengan kapasitas kerja karyawan mengakibatkan meningkatnya beban kerja yang dipikul oleh karyawan. Pada kenyataannya, hampir setiap hari terdapat karyawan yang lembur agar pekerjaan mampu terselesaikan tepat waktu. Karyawan bagian marketing bertugas untuk memasarkan produk kepada pelanggan. Secara umum karyawan bagian marketing merupakan karyawan dengan beban kerja yang cukup berat karena sebagai ujung tombak dalam pencapaian target dan laba perusahaan yang menjadikan perusahaan akan meraih kesuksesan atau kemunduran. (Hasil wawancara dengan Karyawan Bagian Personalia)

Penurunan kinerja karyawan diduga disebabkan beban kerja yang tinggi. Penelitian Abang (2018) membuktikan bahwa Beban kerja berpengaruh terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan pada Kantor Rektorat Universitas Nusa Cendana Kupang. Beban kerja yang dilimpahkan kepada karyawan menjadi tugas pokok yang harus dikerjakan. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan (khususnya *marketing* yaitu bertanggung jawab atas perolehan pelanggan dan pemasaran yang dilakukan dengan target) menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu

Beban kerja karyawan didasarkan pada pemanfaatan waktu kerja yang tersedia untuk melakukan serangkaian pekerjaan yaitu dilihat dari aktivitas atau kegiatan yang dilakukan staf pada waktu kerja. Baik kegiatan langsung, tidak langsung dan kegiatan lainnya. Waktu kerja mempengaruhi beban kerja seorang karyawan. Waktu kerja ini dilihat dari kesesuaian dengan standar waktu kerja yang dikeluarkan departemen kesehatan (Depkes) RI, yaitu

waktu normal perhari adalah delapan jam (5 hari kerja Usaha lainnya yang ditempuh untuk mewujudkan tujuan perusahaan, salah satunya dengan mempunyai karyawan yang memiliki kapasitas bekerja yang baik yaitu karyawan harus bekerja secara efektif, berkompetisi dengan karyawan lainnya, mencapai target pekerjaannya dalam perusahaan dan tuntutan agar bekerja lebih baik.

Berdasarkan pada uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : “Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan bagian pemasaran PT. Telkomsel Jombang”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian pemasaran PT Telkomsel Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan bagian pemasaran PT Telkomsel Jombang

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk manajemen sumber daya manusia secara umum dan khususnya tentang beban kerja, dan kinerja .

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan sebagai bahan masukan (pengetahuan) bagi para pengusaha provider dalam hal pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di masa yang akan datang