

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Selain sebagai aset penggerak operasional bisnis dan membantu kelangsungan suatu perusahaan, SDM juga berperan besar dalam kemajuan organisasi. Perusahaan harus mengelola sumber daya manusianya secara efektif jika ingin mencapai tujuan organisasinya. Kemampuan suatu perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya akan mempengaruhi kualitas kerja yang dilakukan karyawannya. Ketidakhahagiaan menyebabkan pekerjaan tidak sesuai dengan yang perusahaan inginkan, karena itu pengelolaan sumber daya manusia yang efisien merupakan sebuah hal yang sangat fundamental (Meilasari et al., 2020). Ketika sumber daya manusia berhasil dikelola dengan baik dan berkualitas akan memberikan hasil kinerja bisnis yang maksimal selain itu juga meningkatkan profitabilitas.

Namun, sebuah perusahaan untuk dapat mencapai tujuannya tidak terlepas dari sebuah masalah, yaitu rendahnya penanganan terhadap kualitas sumber daya manusia (Parimita et al., 2017). Perusahaan perlu memberikan sebuah perlakuan yang baik kepada karyawan guna menciptakan sebuah SDM yang berkualitas. Kepuasan kerja adalah aspek penting yang harus diperhatikan, sebuah penentu tercapai atau tidak tujuan organisasi adalah kinerja pegawai, kinerja pegawai ditentukan oleh kepuasan kerja. (Tentama et al., 2019). Kepuasan kerja didefinisikan oleh Parimita et al (2019) sebagai persepsi baik atau buruk terhadap pekerjaan oleh seorang karyawan. Kepuasan kerja yang

tinggi dikaitkan dengan kinerja dan tingginya disiplin kerja, sedangkan rendahnya kepuasan kerja dikaitkan dengan karyawan yang tidak hadir dalam bekerja, rendahnya produktivitas, serta pengunduran diri karyawan.

Masalah terkait kepuasan kerja dialami oleh PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik, yang terletak di Jakarta Pusat dan merupakan perusahaan yang menyediakan layanan laboratorium medis dan klinik terbesar di Indonesia dengan jumlah karyawan sebanyak 144 orang. Indikator kepuasan kerja salah satunya terlihat dari tingkat ketidakhadiran karyawan, hal tersebut sesuai dengan penelitian Parimita et al (2019) yaitu terdapat hubungan antara ketidakhadiran karyawan dengan kepuasan kerja, rendahnya ketidakpuasan kerja dilihat dari tinggi tingkat kehadiran atau ketidakhadiran pegawai. Begitu pula sebaliknya, ketidakpuasan kerja yang tinggi terlihat dari rendahnya tingkat kehadiran atau ketidakhadiran pegawai. Berikut merupakan data absensi PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik selama 6 bulan.

**Tabel 1.1 Data Ketidakhadiran Karyawan
Juli – Desember 2022**

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Jumlah Absensi	Jumlah Hari Masuk	Presentase Tingkat Absensi (%)
A	B	C	D=BXC	E	F=D-E	G=E/DX100
JULI	139	21	2919	520	2399	17,8
AGUSTUS	139	22	3058	245	2813	8,0
SEPTEMBER	146	22	3212	211	3001	6,6
OKTOBER	146	21	3066	156	2910	5,1
NOVEMBER	143	22	3146	212	2934	6,7
DESEMBER	144	22	3168	195	2973	6,2
RATA-RATA						8,4

Sumber : *Human Capital Operation* PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik, data diolah oleh peneliti 2023

Tabel 1.1 menunjukkan data ketidakhadiran karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik selama enam bulan pada tahun 2022. Pada bulan juli

menunjukkan persentase tertinggi absensi sebesar 17,8% lalu disusul oleh bulan agustus persentase absensi sebesar 8,0%, selanjutnya pada bulan september sebesar 6,6%, bulan oktober menempati peringkat terendah persentase absensi yaitu sebesar 5,1%, lalu bulan november dan desember sebesar 6,7% dan 6,2%. Menurut Flippo (2005) persentase absen dari 0% hingga 2% diklasifikasikan baik, 3% hingga 10% diklasifikasikan tinggi, dan lebih dari 10% dinyatakan tidak wajar. Pada tabel 1.1 terlihat pada bulan juli tingkat persentase absensi mencapai 17,8% (lebih dari 10%) ini mengindikasikan adanya masalah terkait kepuasan kerja.

Pra riset dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan guna mendapat info tentang faktor-faktor yang ada pengaruhnya terhadap kepuasan kerja, peneliti menemukan penyebab absensi karyawan adalah beban kerja yang tinggi, para karyawan merasa beban kerja dihadapi terlalu banyak, hal tersebut disebabkan karena sistem kerja yang masih manual dan karyawan diharuskan untuk merampungkan pekerjaannya sesuai dengan tenggat yang telah disepakati. Sebagai perusahaan jasa yang memiliki 604 outlet yang tersebar diseluruh indonesia, PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik dituntut untuk dapat mengakomodir seluruh outlet dimulai dari perekrutan, pemberian gaji, *training*, dan lain-lain, dengan sistem kerja yang masih manual membuat karyawan merasa beban kerja yang mereka rasakan cukup tinggi. Berlimpahnya tugas yang mesti dituntaskan karyawan dalam masa yang telah disepakati disebut beban kerja, ketika seorang karyawan mempunyai tugas yang cukup berat, kepuasan kerjanya menurun dan menjadi

kurang produktif, perusahaan harus dapat mengevaluasi kembali kuantitas pekerjaan yang dilakukan karyawan karena banyaknya beban kerja dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan (Khandan & Maghsoudipour, 2012).

Setiap bisnis di era digital modern perlu beradaptasi agar dapat berkembang dalam menghadapi teknologi dan disrupsi digital. Memanfaatkan teknologi adalah salah satu pola pikir adaptif yang diperlukan. PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik berupaya melakukan perubahan guna membantu dunia usaha menjadi lebih efisien, kompetitif, dan mampu mendukung rencana dan strategi yang terlaksana dengan baik. Namun, dalam pelaksanaannya mengadopsi teknologi baru membutuhkan waktu adaptasi yang cukup lama, perusahaan juga perlu *trial and error* dan adaptasi dengan sistem baru tersebut, terkadang perusahaan juga masih mencari – cari sistem yang cocok untuk perusahaannya. Dengan sistem kerja yang masih berubah-ubah dan beberapa pekerjaan masih mengadopsi sistem manual membuat karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik butuh waktu yang tidak sebentar untuk merampungkan pekerjaannya karena mereka butuh durasi untuk mempelajari dan memahami sehingga tugasnya membuat beberapa dari mereka lembur karena pekerjaan tersebut, sehingga mereka memiliki waktu istirahat yang pendek dan menyebabkan ketidakhadiran dalam bekerja.

Kebijakan kerja yang tidak memadai di dalam perusahaan terlihat dari ketegangan fisik dan mental yang dialami karyawan. Apabila kemampuan fisik seorang pegawai kurang memadai atau beban kerjanya berlebihan, niscaya ia akan mengalami kesulitan dalam kemampuannya dalam bekerja, yang pada

akhirnya akan menyebabkan ia merasa sakit-sakitan bekerja pada saat itu (Mahendrawan, 2015). Menurut penelitian Lumunon et al., (2019), Tentama et al., (2019) dan Anasi (2020) beban kerja punya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Penjelasan ini memperjelas bahwasanya ada tanda-tanda permasalahan terkait beban kerja yang memiliki pengaruh kepada kepuasan kerja.

Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah disiplin kerja, hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Melani et al., (2020), Lucky Meilasari et al., (2020). Kedisiplinan yang baik dicerminkan melalui tingkat rasa tanggung jawab seseorang pada pekerjaan yang diberi oleh atasannya, disiplin kerja ialah sifat patuh dan sadar mentaati peraturan perundang-undangan dalam melaksanakan pekerjaan, oleh karena itu manajer diharuskan memberikan pemahaman agar bawahannya mempunyai tanggung jawab yang tinggi oleh sebab itu memiliki kedisiplinan yang baik. Seseorang pemimpin dikatakan berhasil ketika memimpin bawahannya, ketika bawahannya mempunyai kedisiplinan yang tinggi (Saputra & Turnip, 2018). Memelihara dan menaikkan kedisiplinan memang sulit dilakukan, karena dipengaruhi oleh banyak penyebab. Ketika kedisiplinan tinggi maka rasa puas yang dirasakan karyawan akan tercipta yang membuat berpengaruh pada kinerja perusahaan dan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Permasalahan disiplin kerja disebabkan oleh ketidakhadiran, keterlambatan, defisiensi produktivitas, dan pembangkangan (Prasetyo et al., 2021). Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada beberapa karyawan PT

Kimia Farma Laboratorium & Klinik, peneliti menemukan salah satu masalah terkait disiplin kerja yaitu keterlambatan karyawan, persentase tingkat keterlambatan karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik selama 6 bulan ditunjukkan oleh tabel 1.2

**Tabel 1.2 Data Keterlambatan Karyawan
Juli – Desember 2022**

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Jumlah Keterlambatan	Persentase Tingkat Keterlambatan (%)
A	B	C	D=BXC	E	F=E/DX100
JULI	139	21	2919	353	12,1
AGUSTUS	139	22	3058	494	16,2
SEPTEMBER	146	22	3212	626	19,5
OKTOBER	146	21	3066	502	16,4
NOVEMBER	143	22	3146	423	13,4
DESEMBER	144	22	3168	601	19,0
RATA-RATA					16,1

Sumber : *Human Capital Operation* PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik, data diolah oleh peneliti 2023

Pada Tabel 1.2 memperlihatkan tingkat keterlambatan karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik pada bulan juli – desember 2022, pada PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik memiliki jam kerja yang dimulai pada 08.30 WIB – 17.00 WIB, jika karyawan datang melebihi dari jam mulai kerja yang ditentukan maka dapat dinyatakan telat. Tingkat keterlambatan tertinggi terdapat pada bulan september dengan jumlah 19,5% dan paling rendah adalah pada bulan juli yaitu sebesar 12,1%. Dari pemaparan para karyawan, keterlambatan terjadi karena kelelahan dalam bekerja, terjebak macet, kondisi cuaca dan lain-lain. Namun PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik berusaha untuk mengurangi tingkat keterlambatan karyawan, yaitu dengan memberlakukan denda apabila karyawan terlambat, terlambat 30 menit karyawan didenda sebesar Rp5.000, terlambat 30 menit – 1 jam didenda

sebesar Rp10.000, dan karyawan yang terlambat lebih dari satu jam didenda sebesar Rp15.000 namun diberlakukannya denda tersebut tidak berpengaruh terhadap keterlambatan karyawan, karyawan masih tetap terlambat meskipun telah diberikan sanksi denda. Kebijakan perusahaan yang belum tepat membuat karyawan tetap melakukan keterlambatan, nominal denda yang kecil membuat karyawan menyepelekan hal tersebut sehingga tidak membuat efek jera terhadap karyawan dan mereka mengulangi kesalahannya kembali.

Menurut Hartatik (2014) disiplin kerja adalah taktik yang dipergunakan oleh seorang manajer atau pemimpin organisasi agar perilaku individu berubah dan untuk menaikkan pengetahuan dan kemauan individu agar menuruti semua aturan sesuai dengan norma-norma sosial yang relevan. Kedisiplinan di tempat kerja sangat penting agar tercapainya tujuan perusahaan. Sebagaimana dijelaskan di atas, terdapat tanda-tanda masalah disiplin kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja. Bukti lebih lanjut bahwa disiplin kerja mempunyai dampak besar terdapat pada penelitian Rizki et al., (2023), Purnomo & Putranto, (2020), Sa'adah et al., (2022) dan Azhar et al., (2020) yang mengatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, fenomena yang terjadi di PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik, dan data yang didapat, peneliti memiliki keinginan untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi beban kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja pada karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik?
2. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik?
4. Apakah disiplin kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Deskripsi kondisi beban kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja pada karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik
2. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik
3. Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik
4. Pengaruh disiplin kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang peneliti harapkan dari hasil penelitian ini yakni:

1. Manfaat Praktis

Adalah untuk membantu dunia usaha membuat peraturan yang berguna untuk meningkatkan kepuasan karyawan, maka penelitian ini memiliki tujuan agar dapat membantu dalam mengetahui bagaimana PT Kimia Farma Laboratorium & Klinik menangani beban kerja, disiplin kerja, serta kepuasan kerja

2. Manfaat Akademis

Studi ini dimaksudkan agar memperdalam ilmu penulis tentang teknik-teknik manajemen, terutama yang memiliki kaitan dengan sumber daya manusia, serta memperluas kemahiran dalam pemecahan masalah dan analisis dalam bidang SDM. Penelitian ini juga bertujuan agar mahasiswa dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai sumber guna mengetahui lebih jauh mengenai kepuasan kerja karyawan, disiplin kerja, dan beban kerja.

1.5 Keterbaharuan penelitian

Penelitian terlaksana dengan meninjau beberapa studi sebelumnya yang terdapat kaitannya dengan beban kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja. Terdapat penelitian sebelumnya mengenai ketiga variabel tersebut yang telah dilaksanakan oleh Meilasari et al (2020) dan Triwulandari & Suharto (2018).

Terdapat beberapa ketidaksamaan antara studi ini dengan studi sebelumnya yaitu terkait objek penelitian. Penelitian yang dijalankan oleh Meilasari et al (2020) mengambil objek perusahaan manufaktur, selain itu penelitian yang dilakukan oleh Triwulandari & Suharto (2018) mengambil objek instansi pemerintahan, sedangkan penelitian ini mengambil objek perusahaan jasa layanan kesehatan yaitu PT Kimia Farma Laboratorium & klinik yang sebelumnya belum pernah diteliti terkait variabel beban kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja.

