

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi dan sistematika penulisan sebagai berikut.

1.1 Latar Belakang

Menurut Mahawati (2021), beban kerja merupakan salah satu hal yang penting untuk sebuah perusahaan dikarenakan beban kerja dapat mengidentifikasi dan menilai keadaan karyawan secara mendasar, dengan menilai seberapa baik kondisi karyawan ketika melakukan pekerjaan. Pekerjaan dari karyawan memiliki tingkat produktivitas dari segi penilaian dan pencapaian sehingga perusahaan mampu mencapai tingkat produktivitas yang baik. Karyawan pada saat melakukan pekerjaan maka tubuh akan menerima beban kerja yang dapat menjadi beban kerja fisik maupun beban kerja mental. Menurut Mahawati (2021) beban kerja yang diterima oleh setiap individu pekerja atau karyawan harus sesuai dengan kemampuan fisik dan kognitif sehingga dapat dikatakan seimbang dengan melakukan pertimbangan keterbatasan individu sebagai penerima beban tersebut.

Menurut Tarwaka (2004), kegiatan manusia secara garis besar dapat digolongkan menjadi dua bagian yaitu kerja fisik dan kerja mental. Kerja fisik merupakan pekerjaan yang utamanya pekerjaan yang menggunakan otot, dan kerja mental merupakan pekerjaan dengan menggunakan otak sebagai pencetus. Produktivitas dan efisiensi dalam bekerja dapat tercapai dengan adanya keseimbangan antara beban kerja yang diterima dengan kemampuan fisik dan mental karyawan. Beban kerja fisik dan mental dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui berat atau ringannya pekerjaan yang diterima oleh karyawan, seperti pada *sales advisor* yang mengalami beban kerja fisik dan mental saat bekerja. Beban kerja fisik dan mental yang dialami yaitu mengantarkan *smartphone* ke lokasi pembeli yang jauh, dan target yang harus dipenuhi.

Menurut Noviantoro (2021), *Sales advisor* merupakan *jobdesk* yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk membantu pelanggan menuju proses pembelian

sehingga dapat meningkatkan angka penjualan produk. *Sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep terdapat 10 orang dalam satu tim yang terbagi disetiap toko *smartphone*. *Sales advisor smartphone* Realme ini terdiri dari 7 laki-laki dan 3 perempuan. Jam kerja mulai dari jam 09.00 pagi sampai dengan jam 21.00 malam dengan waktu istirahat selama 4 jam, dari jam 13.00 siang atau 15.00 sore. Target yang harus dipenuhi yaitu sebanyak 60 *Smartphone* perbulan dan setiap minggu minimal sebanyak 13 *Smartphone* terjual. Waktu libur sebanyak 1 kali dalam seminggu, kecuali hari Jum'at, Sabtu dan Minggu dikarenakan pada hari tersebut merupakan hari produktif.

Berdasarkan pada hasil wawancara pada beberapa *sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep terdapat beban kerja fisik dan mental yang dialami, beban kerja fisik yang dialami yaitu mengantarkan *smartphone* kepada pembeli di tempat tujuan atau melalui sistem COD (*Cash On Delivery*) yang tidak jarang lokasi konsumen jauh dari lokasi penjualan seperti Pamekasan yang merupakan jalan utama untuk kendaraan besar dan padat, melakukan *flying* untuk menarik user di lokasi tertentu, menata dan mengangkat *display* produk *smartphone*, demonstrasi penggunaan *smartphone* kepada konsumen, jadwal kerja padat tanpa jeda istirahat yang cukup sehingga dapat menyebabkan kelelahan, penurunan konsentrasi dan produktivitas kerja. Beban kerja mental yang dialami yaitu tuntutan target yang harus dicapai setiap hari, minggu dan setiap bulan. Pencapaian target harus melebihi dari ketentuan, untuk mendapatkan insentif jika target tidak terpenuhi maka akan dikenakan pemotongan gaji dan akan mendapatkan surat peringatan, dan jika sudah dua kali mendapatkan surat peringatan maka *sales advisor* akan diberhentikan bekerja, memberikan penjelasan teknis dan edukasi produk, melayani pertanyaan dan complain dari pelanggan, dapat membandingkan produk sendiri dengan produk competitor yang lain. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan untuk mengetahui kondisi awal dari *sales advisor* dengan menggunakan pertanyaan terkait perasaan tertekan dalam melakukan pekerjaan tersebut, perasaan kelelahan saat melakukan pekerjaan, usulan terkait dengan adanya penambahan jam kerja atau lembur.

Berikut pencapaian target *sales advisor* Realme selama satu bulan pada Bulan Juli 2024.



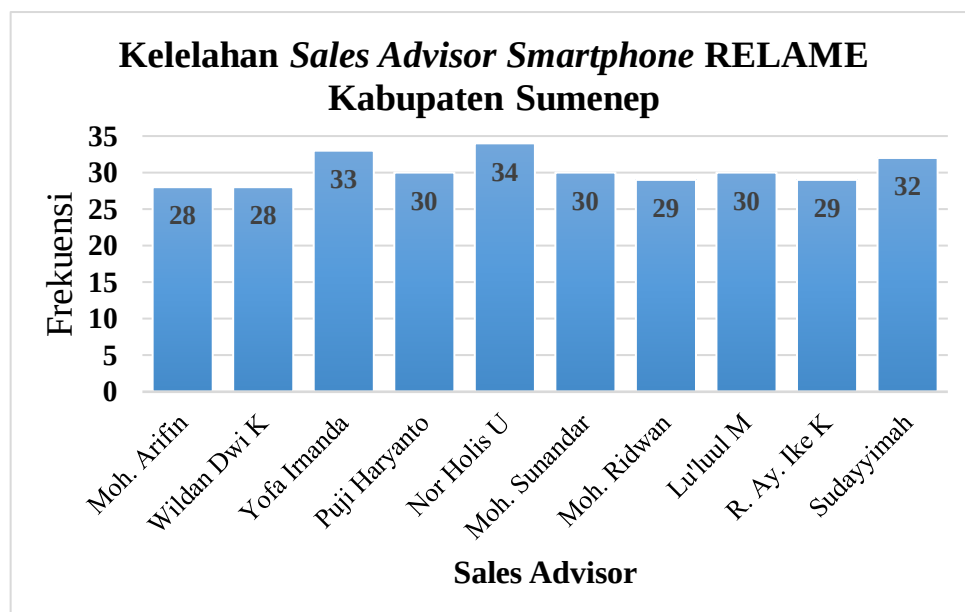
Gambar 1.1 Pencapaian Target *Sales Advisor Smartphone* Realme Bulan Maret 2025

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan tentang pencapain target *sales advisor smartphone* Realme pada Bulan maret 2025. *Sales advisor* Realme sebanyak 10 orang dengan target penjualan Sebanyak 60 unit dalam satu bulan. Pencapaian target yang dilakukan oleh *Sales advisor* Realme yaitu Sebanyak 2 orang telah memenuhi target sebanyak 60 unit penjualan. 8 orang tidak memenuhi target dikarenakan penjualan kurang dari 60 unit penjualan.

Tabel 1.1 Hasil Identifikasi Awal KAUPK2 (Kuesioner Alat Ukur Perasaan Kelelahan Kerja)

No	Kelelahan				
	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Skor	Hasil
1	Moh. Arifin	Laki-Laki	32	28	Lelah
2	Wildan Dwi K	Laki-Laki	28	28	Lelah
3	Yofa Irmada	Laki-Laki	22	33	Sangat Lelah
4	Puji Haryanto	Laki-Laki	29	30	Lelah
5	Nor Holis U	Laki-Laki	25	34	Sangat Lelah
6	Moh. Sunandar	Laki-Laki	21	30	Lelah
7	Moh. Ridwan	Laki-Laki	28	29	Lelah
8	Lu'luul M	Perempuan	23	30	Lelah
9	R. Ay. Ike K	Perempuan	27	29	Lelah
10	Sudayyimah	Perempuan	27	32	Sangat Lelah

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa identifikasi awal menggunakan kuesioner alat ukur perasaan kelelahan kerja (KAUPK2) pada 10 *sales advisor smartphone* Realme Kabupaten Sumenep. Nama serta umur dari 10 *sales advisor* yaitu Moh. Arifin umur 32 tahun, Wildan Dwi K umur 28 tahun, Yofa Irnanda umur 22 tahun, Puji Haryanto umur 29 tahun, Nor Holis U umur 25 tahun, Moh. Sunandar umur 21 tahun, Moh. Ridwan umur 28 tahun, Lu'luul Maknonyah umur 23 tahun, R. Ay. Ike K umur 27 tahun dan Sudayyimah umur 27 tahun.



Gambar 1.2 Grafik Identifikasi Awal *Sales Advisor* Realme Berdasarkan Kuesioner Alat Ukur Perasaan Kelelahan Kerja

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan grafik identifikasi awal menggunakan kuesioner alat ukur perasaan kelelahan kerja (KAUPK2) pada 10 *sales advisor smartphone* Realme Kabupaten Sumenep. Moh. Arifin skor 28 kategori lelah, Wildan Dwi K skor 28 kategori lelah, Yofa Irnanda skor 33 kategori sangat lelah, Puji Haryanto skor 30 kategori lelah, Nor Holis U skor 34 kategori sangat lelah, Moh. Sunandar skor 30 kategori lelah, Moh. Ridwan skor 29 kategori lelah, Lu'luul Maknonyah skor 30 kategori lelah, R. Ay. Ike K skor 29 kategori lelah dan Sudayyimah skor 32 kategori sangat lelah. *sales advisor smartphone* Realme Kabupaten Sumenep terdapat 3 orang dengan kategori sangat lelah dan 7 orang dengan kategori lelah.

Pengukuran beban kerja pada *sales advisor* ini dilakukan untuk mengetahui apakah beban kerja yang diterima oleh *sales advisor smartphone* Realme sudah optimal atau berlebihan. Peneliti akan melakukan pengukuran beban kerja fisik dengan menggunakan metode 10 denyut nadi. Metode ini dilakukan dengan membandingkan antara denyut nadi kerja dan denyut nadi maksimum. Pengukuran denyut nadi yang dilakukan selama bekerja merupakan cara untuk menilai seberapa berat beban kerja yang diterima. Metode ini dilakukan dengan mencatat waktu selama 10 denyut nadi menggunakan *stopwatch*. Penggunaan metode ini memiliki beberapa keuntungan seperti mudah, ekonomis, cepat dan memiliki keandalan yang cukup baik, dan juga metode ini tidak mengganggu aktivitas kerja promotor serta tidak menyebabkan ketidaknyamanan pada promotor saat dilakukannya pengukuran. Pengukuran beban kerja mental dilakukan dengan menggunakan metode NASA-TLX (*National Aeronautics and Space Administration Task Load Index*). Metode ini digunakan karena memiliki beberapa keunggulan dan memiliki enam indikator yang saling dihubungkan seperti kebutuhan mental (KM), kebutuhan fisik (KF), kebutuhan waktu (KW), performansi (PF), tingkat frustrasi (TF) dan usaha (U). kedua hasil dari pengukuran beban kerja tersebut nantinya digunakan sebagai acuan untuk mengetahui beban kerja yang diterima sehingga dapat menghindari beban kerja berlebih pada promotor dan mendapatkan solusi dari permasalahan yang sering dirasakan oleh para *sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dalam penelitian ini, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat beban kerja fisik pada *sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep menggunakan metode 10 denyut nadi?
2. Bagaimana tingkat beban kerja mental pada *sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep menggunakan metode NASA-TLX (*National Aeronautics and Space Administration Task Load Index*)?

3. Bagaimana perancangan beban kerja yang ideal untuk *sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep berdasarkan hasil analisis beban kerja fisik dan mental ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi tingkat beban kerja fisik pada *sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep menggunakan metode 10 denyut nadi.
2. Mengidentifikasi tingkat beban kerja mental pada *sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep dengan menggunakan metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX).
3. Merancang beban kerja yang ideal berdasarkan hasil analisis beban kerja fisik dan mental pada *sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep PT. Cosmo Technology Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh manfaat penelitian sebagai berikut.

- a. Bagi Perusahaan

Menambah pengetahuan mengenai beban kerja yang diterima setiap promotor, sehingga dapat meningkatkan kinerja promotor dan stabil serta tidak mengalami beban kerja berlebih.

- b. Bagi Mahasiswa

Menambah referensi mengenai pengukuran beban kerja fisik dan mental dengan menggunakan metode 10 denyut nadi dan *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX).

- c. Bagi Promotor

Menambah pengetahuan mengenai beban kerja fisik dan mental yang diterima oleh setiap promotor *smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep

dan sebagai tolak ukur antara beban kerja yang diterima dengan gaji yang didapatkan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dibuat peneliti dalam penyusunan penelitian ini sebagai berikut.

1. Pengamatan dilakukan pada promotor *smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep pada Bulan Juli sampai Bulan September 2024
2. Pembahasan dan pengolahan data, hanya menggunakan metode 10 denyut nadi dan *national aeronautics and space administration task load index* (NASA-TLX).
3. *Sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep dianggap dapat memahami metode yang digunakan berdasarkan petunjuk yang diberikan pada saat dilakukan pengambilan data.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian yang digunakan selama penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Kemampuan semua promotor *smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep dianggap sama.
2. Sales Advisor bekerja dalam kondisi kerja normal dan rutin, tanpa adanya gangguan eksternal seperti kondisi sakit atau cuti.
3. *Sales advisor smartphone* Realme di Kabupaten Sumenep tidak mengalami tambahan atau penggantian selama penelitian berlangsung.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian digunakan untuk mempermudah jalannya penelitian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan berisi tentang hal-hal yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini, yakni latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka membahas mengenai teori, konsep, dan metode yang digunakan sebagai landasan penelitian tugas akhir. Teori yang ditulis didapatkan dari sumber yang akurat seperti buku dan jurnal.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga metode penelitian membahas mengenai objek penelitian, metode dan data yang digunakan, tahapan yang dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat hasil dan pembahasan membahas mengenai hasil dari pengolahan data penelitian berdasarkan dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya sehingga dapat menemukan solusi dari permasalahan dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima kesimpulan dan saran membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah diperoleh dari bab yang sebelumnya disertai dengan saran-saran usulan peneliti sebagai pengembangan dan perbaikan pada penelitian selanjutnya.