

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring berkembang jaman dan teknologi saat ini banyak kalangan masyarakat yang sudah membeli barang online atau yang disebut *e-commerce*. Pesatnya perkembangan internet berdampak signifikan pada semua lapisan masyarakat, terutama pertumbuhan bisnis industri bisnis dan pemasaran berkembangnya bisnis perdagangan seperti saat ini mendorong para pelaku bisnis agar bisa menyalurkan produknya kepada para pelanggan. Pelaku bisnis membutuhkan *partner* untuk menyalurkan barangnya yaitu perusahaan dalam bidang pengiriman barang atau jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi disini sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan untuk memperluas jangkauan bisnisnya (Vidyastuti, 2018).

Shopee sebagai salah satu *e-commerce* yang ada di Indonesia menjadi wadah bagi para perusahaan dan pelaku bisnis untuk memasarkan produknya. Selain itu terdapat juga beberapa perusahaan ekspedisi yang masuk ke dalam Shopee sebagai distributor untuk menyalurkan dan mengirim barang dari penjual ke pembeli. Shopee sendiri selain menjadi wadah untuk para pelaku usaha mereka juga terdapat distributor pengiriman barang

Terlebih lagi di kondisi seperti saat ini, dimana masyarakat bisa berbelanja dengan sangat mudah bisa melalui online dengan perantara *e-commerce*. Hal ini membuat jasa ekspedisi semakin berkembang dan semakin diminati karena semakin banyak orang yang mengirim barang dari satu daerah ke daerah lain. Kenyamanan seorang karyawan selama bekerja sangat penting supaya pekerjaannya bisa terselesaikan. *Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses". Hal tersebut berarti jika seorang karyawan melakukan pekerjaannya dengan baik serta bersungguh-sungguh maka perusahaan akan menjadi lebih baik bahkan investasi pada perusahaan akan terjadi peningkatan, namun sebaliknya rendahnya kinerja seorang karyawan akan membuat perusahaan menjadi turun.

Jasa pengiriman atau logistik ditahun 2019 beralih kepada tim interval shopee walaupun pada saat itu masih terdapat berbagai jasa kirim yang lain. Akan tetapi disaat ini, shopeeexpress telah diresmikan sebagai jasa pengiriman khusus oleh semua penjual di shopee .Shopee express saat ini telah berkembang dengan tiga layanan *shopee express standart*, *shopee express sameday* dan *shopee express instant*.

Di PT Shopee Express sendiri mempunyai Karyawan sekitar 6 Karyawan untuk karyawan di gudang. Selain itu juga mereka bekerja dengan jam normal 7 jam dan apabila lebih dari 7 jam itu dimasukan jam lembur. Lokasi Pt Shoope Express sendiri berada di Jl. Surotokunto, Adiarsa Timur, Kec Karawang Timur, Karawang Jawa Barat 41371.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu yang paling penting bagi organisasi. Sebaik apapun perusahaan, tanpa adanya peran dari sumber daya semua itu tidak akan berjalan baik, karena sumber daya manusia berperan sebagai aspek penggerak bagi kehidupan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Menurut Hamali (2016:2) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya.

Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk terus mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Kinerja dapat ditingkatkan baik secara simultan maupun parsial dengan tujuan untuk menunjang peningkatan keberhasilan tujuan perusahaan dengan memberikan motivasi material atau insentif finansial untuk memotivasi karyawan supaya dapat bekerja dengan maksimal, insentif finansial biasa disebut juga sebagai upah atau bonus berupa uang atau komisi yang diberikan oleh perusahaan dalam upaya peningkatan kepuasan karyawan (Akbar, 2020).

Untuk menjaga tingkat produktivitasnya, perusahaan harus mengetahui dan memberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan dari para pekerjanya sehingga dapat memudahkan karyawan untuk mengetahui beban kerja tersebut rendah atau tinggi.

PT Shopee Express Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang logistik atau ekspedisi pengiriman bagi *customer* pembelian produk di aplikasi shoope yang menjangkau pengiriman di seluruh wilayah Indonesia dan Asia Tenggara.

Proses pelayanan ekspedisi pada PT Shoopee Expres Indonesia terdapat tiga proses yaitu proses operator, bertugas untuk menginput data yang masuk dan keluar, *warehouse*, *daily worker* mensortir barang/paket dari datangnya truck hingga menyusun paket ke lemari gudang yang terdapat beberapa area di karawang timur untuk dibagikan kepada kurir untuk dilanjut pengiriman, membantu *warehouse* untuk bongkar muat paket dan dilanjut pensortiran paket. Pada proses sortir ini dibutuhkan ketelitian yang cukup tinggi dengan waktu yang telah ditentukan agar sesuatu yang dihasilkan dari proses tersebut tidak adanya barang pecah, terbuka, dan penyok produk. Ketepatan waktu penyelesaian setiap proses merupakan salah satu indikator penilaian kinerja secara umum.

Untuk itu karyawan harus berusaha menyelesaikan tugasnya tepat waktu, sehingga beban kerja yang dirasakan sangat tinggi. Salah satu dari faktor yang mempengaruhi pekerjaan tersebut adalah adanya barang/paket *overload*, adanya bongkar barang/paket barang besar seperti ban mobil, ban motor sehingga menjadi kendala untuk di sortir kembali ke area gudang dan menyebabkan adanya beban kerja yang cukup tinggi yang dialami oleh para karyawan pt shoope di bagian gudang. Oleh sebab itu manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam sebuah organisasi. Pada perusahaan, manusia berperan sebagai operator dan berperan penting untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Baik dan buruknya hasil pekerjaan dilihat dari ketelitian para pekerja. Beban kerja yang sangat tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja, seperti menyebabkan seorang karyawan merasa tertekan dan tidak merasa nyaman dalam menjalankan tugas sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan penurunan kinerja dari karyawan dan berdampak negatif bagi perusahaan (Munandar, 2021).

Banyak hal yang dapat menyebabkan pekerja mengalami beban kerja yang sangat tinggi. Seringkali beban kerja yang berlebihan diakibatkan oleh pekerja yang memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan setiap harinya dengan adanya barang/paket yang sangat besar atau beratnya hingga mencapai 30 kg berat maksimal dan berat minimal 0,1 gram. Dari beberapa pekerja adanya keluhan pekerja beban kerja pada saat beraktivitas bekerja. Oleh karena itu karyawan mungkin merasakan adanya pekerjaan yang *over* dikarenakan setiap harinya barang/ paket adanya kenaikan daya jual beli terhadap pelanggan di seluruh indonesia. Dengan adanya pembelian online kita sangat mudah untuk membeli barang tersebut tanpa kita harus keluar rumah mencari barang yang kita cari untuk membelinya. Cukup di rumah dengan melalui *smartphone* kita dapat membeli barang apa saja yang kita inginkan dari berbagai kota di seluruh indonesia yang menjualnya melalui aplikasi shopee. Disinilah muncul adanya beban kerja yang tidak sesuai dengan yang ada di lapangan, adanya beban kerja yang tinggi yang disebabkan pada karyawan gudang PT Shopee Express dengan tingkat pekerjaan yang mungkin lumayan cukup berat.

Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul akibat adanya tuntutan tugas-tugas, pengaruh faktor lingkungan kerja, keterampilan perilaku dan kualitas dari pekerja. Beban kerja ini tidak hanya bersifat fisik namun juga mental. Sehingga, beban kerja yang diterima ini harus seimbang antara kemampuan fisik dan kemampuan kognitif penerima beban tersebut. Setiap orang memiliki tingkat pembebanan yang berbeda-beda sehingga perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum. Tingkat bebanan yang terlalu tinggi akan menyebabkan terjadinya *overstress* sedangkan tingkat pembebanan yang terlalu rendah akan menyebabkan kejenuhan dan rasa bosan atau *understress*.

Beban kerja adalah kondisi di mana kinerja karyawan dipengaruhi oleh kuantitas atau jumlah pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka. Ketika tuntutan tugas minimal, pekerja dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan dengan sedikit usaha, dan kinerja mereka tetap dalam kondisi terbaiknya (Kenanga et al., 2020).

Oleh karena ini penelitian ini menggunakan metode *Subjective Workload Assessment Technique* atau dikenal dengan metode SWAT dan metode NASA

TLX. Metode SWAT digunakan untuk menganalisa beban kerja yang dihadapi oleh seseorang yang harus melakukan aktivitas beban kerja fisik maupun mental, sedangkan NASA TLX digunakan untuk menganalisis beban kerja mental yang dihadapi oleh pekerja.

Dalam mengukur beban kerja bisa dilakukan beberapa metode, salah satu metode yang bersifat subjektif yaitu menggunakan metode Subjective Workload Assessment Technique atau dikenal sebagai dengan metode SWAT dapat digunakan untuk menguantifikasi beban kerja mental. Teknik SWAT terdiri atas tiga dimensi yaitu waktu, usaha mental, serta stress dan untuk setiap dimensi terdapat tiga tingkatan yang berbeda (Iridiastadi dan Yassierli, 2018)

Metode terakhir yang digunakan yaitu metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* atau dikenal sebagai dengan metode NASA-TLX dalam mengevaluasi beban kerja yang bersifat subjektif, di mana para pekerja diminta untuk memberikan pendapatnya atas pekerjaan yang tengah dilakukan. Metode ini sering digunakan dan mudah dipahami dalam penilaiannya juga mencakup banyak aspek sehingga metode ini langkah baik untuk mengukur beban kerja. Sehingga mengacu pada penelitian di atas penelitian ini akan menganalisa besar beban kerja yang dirasakan oleh pekerja. Adapun metode yang digunakan adalah metode Subjective Workload Assessment Technique atau dikenal sebagai dengan metode SWAT dan metode National Aeronautics and Space Administration Task Load Index atau dikenal sebagai dengan metode NASA-TLX. Sehingga dapat mengetahui beban kerja yang dihadapi oleh seseorang yang harus melakukan aktivitas beban kerja fisik maupun mental.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini akan melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Beban Kerja dengan Menggunakan Metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX) dan *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT) PT. Shoope Express Cabang Karawang

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, maka penelitian ini perumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja pengaruh beban kerja terhadap karyawan PT Shoope Express Cabang Karawang?
2. Bagaimana Analisis beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Shoope Express Cabang Karawang?
3. Bagaimana pengaruh analisis beban kerja pada karyawan PT Shoope Express dengan menggunakan metode NASA- TLX Dan SWAT ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui besar analisis beban kerja mental oleh pekerja di PT Shoope Express menggunakan metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX) dan metode *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT).
2. Memberikan rekomendasi usulan perbaikan sistem kerja dengan menggunakan metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX) dan metode *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT).
3. Memberikan pengaruh besar menganalisis beban kerja karyawan shoope dengan menggunakan metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX) dan metode *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT).

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian tugas akhir ini, diharapkan penulis mampu memberikan manfaat serta dampak yang positif bagi seluruh pihak, baik bagi mahasiswa, perguruan tinggi, maupun tempat studi kasus. Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Memberikan dampak positif khususnya pada analisis beban kerja pada karyawan PT Shoope Express, dan penelitian ini dapat memberikan usulan yang sesuai dengan metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX) dan metode *Subjective Workload Assessment Technique* (SWAT).

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan dalam sumber daya manusia yang berhubungan dengan beban kerja pada karyawan
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca, selain itu juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya

### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam memudahkan penelitian ini, dibutuhkan adanya "batasan masalah. Berikut beberapa batasan masalah pada penelitian ini adalah:"

1. Penelitian ini mengambil data hanya di PT. Shoope Exprees Karawang.
2. Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan beban kerja mental di PT. .Shoope Exprees Karawang.
3. Penelitian saat ini dilakukan yaitu untuk menganalisis beban kerja pada karyawan di PT. Shoope Exprees Karawang dengan menggunakan metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* atau dikenal sebagai dengan metode NASA-TLX dan *Subjective Workload Assessment Technique* atau dikenal sebagai dengan metode SWAT