

# BAB I

## PENDAHULUAN

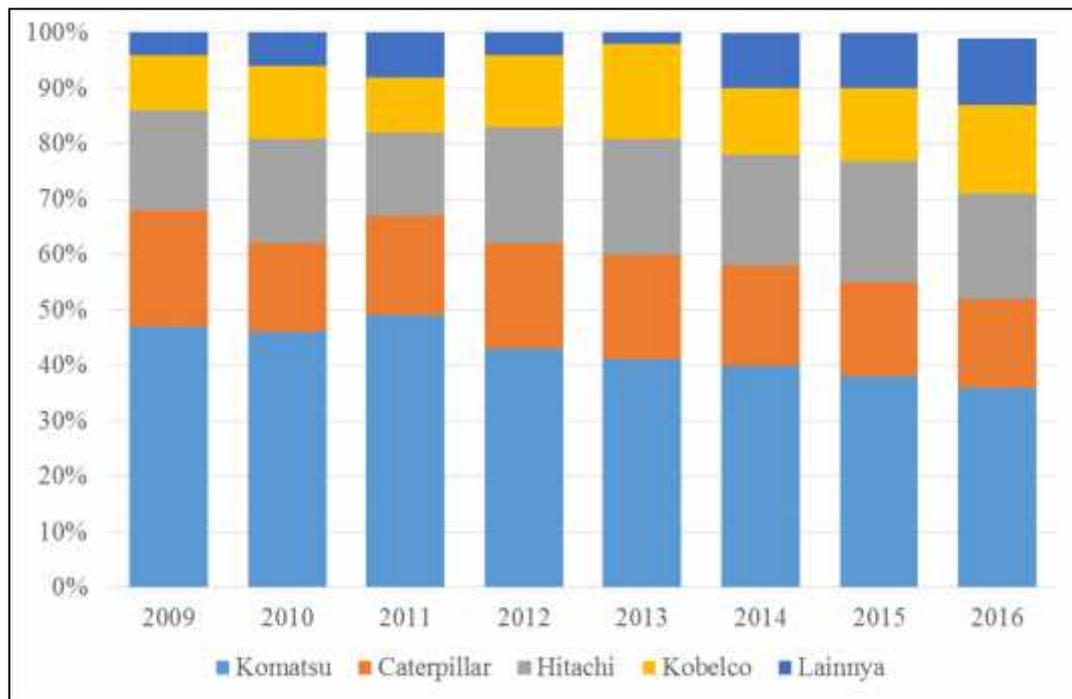
Pendahuluan berisikan hal-hal yang mendasari penelitian tugas akhir. Pendahuluan ini memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan-batasan masalah, asumsi penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

### 1.1 Latar Belakang



Pertumbuhan industri alat berat di Indonesia semakin meningkat sejak tahun 2016. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan Kementerian Perindustrian Republik Indonesia (Kemenperin) pada awal tahun 2018 yang menyatakan bahwa industri alat berat membawa dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sebagaimana diketahui melalui Himpunan Alat Berat Indonesia (Hinabi), produksi alat berat pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 52,5% atau sebanyak 5.609 unit dibandingkan tahun 2016 yang terjual hanya sebanyak 3.678 unit. Jumlah unit yang diproduksi pada tahun 2017 tersebut melebihi target dari Hinabi yaitu sebesar 4.400 unit saja. Produksi alat berat kuartal pertama pada tahun 2018 sendiri sebanyak 1.684 unit yang mengalami peningkatan sebesar 46.05%. Peningkatan produksi alat berat ini dipicu oleh bertambahnya penjualan alat berat pada tahun 2017 hingga 62% dibandingkan penjualan pada tahun sebelumnya (Sidik, 2018).

PT Indotruck Utama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam pendistribusian produk dari merek dagang kenamaan milik Eropa dan Amerika yaitu Volvo dan SDLG. Sejak ditunjuknya PT Indotruck Utama sebagai dealer Volvo Construction And Equipment pada tahun 2014 untuk wilayah Sumatra, Jawa, Bali, Nusa Tenggara dan Papua perusahaan ini menambah persaingan antar merek dagang alat berat di Indonesia. Namun sejak ditunjuknya PT Indotruck Utama sebagai salah satu distributor, Volvo masih berada diluar posisi empat besar sebagai peralatan yang paling banyak digunakan di Indonesia yang ditunjukkan pada **Gambar 1.1**.



**Gambar 1.1** Merek Alat Berat dengan Penjualan Terbanyak di Indonesia (Sumber : Data Industri Research)

Berdasarkan **Gambar 1.1** tampak bahwa di Indonesia, produk alat berat yang paling banyak digunakan dari tahun 2009 hingga tahun 2016 yaitu produk dengan merek dagang Komatsu yang dimiliki oleh anak perusahaan ASTRA yaitu PT United Tractor dari Jepang. Sementara itu Volvo Construction Equipment sendiri memiliki visi untuk menjadi salah satu perusahaan penyedia alat berat yang paling diinginkan dan sukses di dunia. Dengan kurangnya penggunaan produk Volvo di Indonesia membuat visi Volvo tidak dapat tercapai meskipun telah ditunjuknya PT Indotruck Utama sebagai distributor resmi setelah PT Intraco Penta.

Dalam upaya mengembangkan usaha dari PT Indotruck Utama, maka pada tahun 2014 PT Indotruck sebagai distributor alat berat Volvo telah mendirikan beberapa kantor cabang, salah satunya di Pekanbaru. PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru sebagai distributor produk alat berat Volvo memiliki kegiatan usaha utama untuk memasarkan dan mempromosikan alat berat produksi Volvo, selain itu juga bertugas untuk meningkatkan volume penjualan dari alat berat tersebut. Oleh karena itu, diperlukan peran penuh dari karyawan PT Indotruck Utama.

PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru memiliki tanggung jawab dalam memenuhi target penjualan demi meningkatkan pendapatan dan keuntungan dari perusahaan. Perusahaan ini bergerak dalam tiga bidang usaha yang disebut dengan 3S (*sales, service, dan spare part*). Bidang usaha *sales* (penjualan) berarti perusahaan memiliki tugas untuk menjual dan memasarkan produk yang lebih sering disebut divisi marketing, sedangkan *service* dan *spare part* merupakan suatu layanan setelah transaksi jual-beli unit (*after sales*) berupa memberikan jasa layanan mekanik dan penjualan suku cadang unit alat berat. Upaya ini dilakukan sebagai bentuk usaha PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru untuk meningkatkan volume penjualan unit alat berat Volvo, sehingga dapat bersaing dengan merek dagang lain.

Dengan adanya tiga bentuk bidang usaha tersebut, karyawan PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru dibagi menjadi 3 divisi sesuai dengan bidang usaha 3S. Berdasarkan bidang usaha tersebut jumlah dan tugas karyawan PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1** Data Karyawan PT. Indotruck Utama Cabang Pekanbaru Tahun 2019 (Sumber : PT. Indotruck Utama Cabang Pekanbaru)

DIVISI	JUMLAH KARYAWAN	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
SALES	0	Melakukan <i>direct selling</i> , memperkenalkan dan menjelaskan produk kepada klien, meningkatkan penjualan sesuai target, melakukan <i>follow up</i> dan negosiasi terhadap klien, membangun hubungan baik dengan klien, membuat laporan dan mengatur data klien, serta melakukan <i>maintenance</i> dan strategi <i>existing</i> klien.
SERVICE	0	Melaksanakan pemeliharaan <i>engine</i> ; menyiapkan <i>tools</i> , suku cadang, dan bahan yang dipergunakan, melaksanakan pengukuran dan penyetelan serta penggantian suku cadang; melaksanakan perbaikan minor dan mayor; menganalisa dan mengatasi gangguan pada mesin ( <i>troubleshooting</i> ); menerapkan K3, kerjasama dan komunikasi di lingkungan kerja.
SPARE PART SALES AND COUNTER	0	Mencari dan mengajak <i>customer</i> untuk mempergunakan produk, melakukan negosiasi dan <i>closing</i> persetujuan/kontrak, melakukan <i>follow up quotation</i> dan <i>purchase order</i> , membuat laporan telemarketing, mengatur jadwal pengantaran dan pengambilan barang, menerima komplain dari customer.

Berdasarkan deskripsi tugas dan tanggung jawab yang tertera pada Tabel 1.1 PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru juga memiliki target yang harus dipenuhi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Target yang harus dicapai oleh karyawan divisi *service* didasarkan pada jam kerja yang harus dipenuhi oleh karyawan, sedangkan bagi karyawan *spare part* dan *counter* didasarkan pada total keseluruhan hasil penjualan suku cadang yang harus dipenuhi. Berdasarkan penuturan oleh kepala

bagian divisi *service*, untuk kedua divisi perusahaan menetapkan target 100% untuk masing-masing divisi. Namun, yang terjadi dalam realisasinya kedua divisi masih belum dapat memenuhi target tersebut. Bahkan, untuk divisi *service* realisasi pencapaian target tidak mencapai 60%.

Berbeda dengan dua divisi lain, divisi *sales* atau marketing memiliki penentuan target yang berbeda. Target penjualan marketing dinyatakan dalam unit alat berat yang terjual dan setiap tahunnya memiliki jumlah target tertentu yang harus dipenuhi. Walaupun dengan tugas dan tuntutan pekerjaan yang berbeda, ketiga departemen ini bersama-sama harus mampu memenuhi target penjualan alat berat yang telah ditetapkan oleh kantor pusat PT ITU. Penetapan target ini dilakukan setiap awal tahun dan harus dipenuhi setiap tahunnya. Gambaran target yang harus dipenuhi oleh PT ITU Pekanbaru selama tahun 2013 hingga 2017 dapat dilihat pada Gambar 1.2.



**Gambar 1.2** Data Target dan Realisasi Kegiatan Perusahaan pada PT. Indotruck Utama Cabang Pekanbaru Tahun 2013-2017 (Sumber : PT. Indotruck Utama Cabang Pekanbaru)

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa dengan penetapan target setiap tahunnya selama tahun 2013- 2017, hanya dua kali perusahaan mampu melewati target penjualan yaitu pada tahun 2013 dan tahun 2016. Selebihnya perusahaan tidak mampu untuk mencapai target penjualan alat berat.

Target penjualan yang harus dicapai sangat bergantung pada kinerja karyawan, sehingga karyawan dituntut supaya cerdas dan cekatan agar target tercapai dan tidak terjadi penurunan volume penjualan. Dengan demikian masalah karyawan menjadi masalah yang perlu diperhatikan oleh PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru yang mana perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam sektor jasa penjualan.

Jasa sebagai sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*) membutuhkan komunikator yang menunjukkan keberwujudannya (*tangibilizing*). Sehubungan dengan itu, perusahaan jasa yang berperan sebagai komunikator mempunyai beberapa tugas, yaitu menginformasikan sekaligus memberikan wawasan, membujuk, mengingatkan serta memperbaiki hubungan dengan pelanggan (Kotler, 2000). Namun, permasalahan yang sering kali muncul pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu peningkatan produktivitas jasa tidak diimbangi dengan usaha-usaha untuk mempertahankan kualitas jasa. Hal ini menyebabkan faktor manusia (*people*) memegang peran yang cukup besar dalam bidang jasa (Brown James dan Chekitan, 2000).

Faktor manusia yang masih menjadi peran yang cukup besar di bidang jasa tersebut menyebabkan dibutuhkan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia yang baik dapat dilihat dari tingkat absensi karyawan tersebut. Ketidakhadiran dalam absensi sebagai indikator psikologis dan sosial dalam bekerja (Hamdani dan Muliatna, 2016). Pada PT Indotruck Utama Pekanbaru absensi karyawan selama 6 bulan terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.2** Persentase Ketidakhadiran Karyawan PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru Bulan Juli-Desember Tahun 2018

Divisi	Jumlah Karyawan	Ketidakhadiran (%)
Marketing (sales)	6	1%
Spare Part and Counter	6	11%
Service	21	5%

Berdasarkan Tabel 1.3 pada PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru masih terdapat karyawan yang tidak hadir tanpa izin dengan persentase tertinggi sebesar 11% yang terdapat pada divisi *spare part and counter*. Menurut Mathiassen (2006) masih terdapatnya ketidakhadiran karyawan dipengaruhi oleh kondisi lingkungan dan fisik, kelelahan, serta adanya perasaan tidak bebas dari karyawan tersebut.

Menurut Rahayu (2011) kondisi-kondisi psikologis yang mempengaruhi kinerja karyawan termasuk dalam kategori beban kerja mental. Terdapatnya ketidakhadiran karyawan berhubungan dengan beban kerja mental yang diterimanya (Hamdani dan Muliatna, 2016). Adanya ketidakhadiran karyawan dan ketidaktercapaian target penjualan tersebut, maka perusahaan perlu untuk mengetahui beban kerja mental dan faktor-faktor pengaruhnya. Mengingat bahwa sebelumnya di PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru belum pernah dilakukan pengukuran beban kerja mental, maka perlu dilakukan pengukuran dan analisisnya.

Melalui pengukuran beban kerja mental tersebut PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru dapat mengetahui tingkat beban kerja mental dan faktor-faktor pengaruh apa saja yang meningkatkan beban kerja karyawan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan evaluasi bagi perusahaan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh suatu perbaikan dengan harapan meningkatkan kinerja karyawan serta menambah keuntungan perusahaan.



## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah dari penelitian tugas akhir ini adalah seberapa besar beban kerja mental yang diterima oleh karyawan PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja mental tersebut.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian terhadap beban kerja pada karyawan di PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru adalah :

1. Mengukur beban kerja mental yang dialami oleh karyawan di PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan beban kerja mental pada karyawan.

### 1.4 Asumsi Penelitian

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kondisi responden sudah bekerja selama lebih dari enam bulan dan dianggap sudah mengerti keadaan perusahaan.
2. Jumlah karyawan pada PT Indotruck Utama cabang Pekanbaru yang bertindak sebagai responden tidak mengalami perubahan selama penelitian dilakukan.
3. Kondisi kehidupan pribadi dan keluarga karyawan PT Indotruck Utama Pekanbaru dianggap sama dan tidak mempengaruhi maksud penelitian.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah pembaca dalam memahami dan mengevaluasi secara objektif dari materi tugas akhir, maka tugas akhir dilakukan dengan sistematika sebagai berikut :

#### BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian pengantar dari penelitian tugas akhir yang meliputi latar belakang, tujuan penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat pada tugas akhir. Teori dan konsep yang dibahas pada bab ini akan digunakan sebagai

dasar acuan pembahasan dan pemecahann masalah. Adapaun teori-teori yang dibahas pada bab ini yaitu ergonomi, ergonomi kognitif, beban kerja, metode-metode pengukuran beban kerja, dan beberapa referensi lain seperti penelitian terdahulu yang mendukung materi tugas akhir.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian berisikan langkah-langkah dalam menyelesaikan masalah yang diangkat dari tugas akhir. Metodologi penelitian menjelaskan urutan yang dilakukan pada tugas akhir, mulai dari bagaimana masalah tersebut diangkat hingga metode yang digunakan pada proses pengolahan data nantinya. Langkah-langkah yang dijelaskan pada metodologi penelitian tersebut juga akan dibantu menggunakan *flowchart*.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab pengumpulan dan pengolahan data merupakan keluaran dari proses metodologi penelitian. Pengumpulan dan pengolahan data berisi data-data pendukung penelitian untuk diolah sesuai metode penelitian. Pengumpulan dan engolahan ini nantinya akan membantu dalam mendapatkan hasil dari penelitian yang akan dibahas pada bab selanjutnya.

### BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan keluaran dari pengumpulan dan pengolahan data yang harus menyatakan dengan jelas dan eksplisit hasil-hasil penelitian. Bab ini juga yang nantinya akan menunjukkan tercapai atau tidaknya tujuan dari penelitian tersebut. Pada hasil dan pembahasan juga dilakukan kombinasi antara teori-teori dan hasil penelitian yang dirujuk pada bab landasan teori serta hasil interpretasi dari penulis sendiri.

### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu juga diberikan saran-saran untuk perusahaan sebagai suatu rekomendasi untuk memperbaiki sistem kerja sehingga meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan agar dapat bekerja secara optimal.