

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sangat penting untuk mendukung kelangsungan juga keberhasilan suatu perusahaan. Dalam menghadapi tantangan kompetisi bisnis yang kian intens, perusahaan perlu memiliki SDM yang tidak hanya terampil, tetapi juga merasakan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Menurut Simamora (2021), kualitas sumber daya manusia adalah faktor utama untuk mencapai keunggulan bersaing dalam era global. Oleh karena itu, perusahaan harus menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan agar karyawan lebih puas di tempat kerja..

Seiring dengan perkembangan bisnis di era digital dan ketatnya persaingan pasar, UMKM dihadapkan pada berbagai tantangan manajemen SDM, Salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah menjaga tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan aspek yang krusial karena berperan dalam menentukan kualitas kinerja yang dihasilkan, produktivitas, loyalitas, dan tingkat turnover dalam organisasi. Jika kepuasan kerja rendah, karyawan cenderung mengalami stres kerja, motivasi menurun, hingga berujung pada keinginan keluar dari perusahaan.

Beban dan kondisi kerja yang terlalu berat dan tidak mendukung semakin menjadi persoalan penting di kalangan UMKM di Indonesia. Kedua elemen ini sering kali saling berhubungan dan dapat menurunkan kepuasan kerja. Sebagai contoh, banyaknya tugas yang harus diselesaikan bisa menyebabkan kelelahan baik secara fisik maupun emosional, sementara suasana kerja yang buruk, seperti

minimnya fasilitas atau budaya organisasi yang tidak inklusif, bisa mengurangi semangat karyawan. Hal ini menjadi sangat relevan di sektor UMKM yang biasanya memiliki sumber daya yang terbatas dalam mengatasi masalah-masalah ini, sehingga memerlukan strategi yang sesuai. Menurut Putra et al. (2021), dalam studi mereka tentang UMKM di Jawa Barat, ketidakseimbangan beban kerja berhubungan positif dengan menurunnya kepuasan kerja, yang berdampak pada kestabilan usaha.

Di samping itu, penelitian terbaru menunjukkan aspek krusial dalam produktivitas kerja terletak pada terciptanya atmosfer kantor yang kondusif serta pembagian tugas yang proporsional dalam menjaga kepuasan kerja, terutama menghadapi tantangan setelah pandemi. Wijaya dan Pratama (2022) menemukan bahwa di UMKM bidang perdagangan, lingkungan kerja yang tidak memberdayakan dapat meningkatkan stres dan mengurangi produktivitas, sementara Sari et al. (2023) melaporkan bahwa penyesuaian beban kerja bisa mendongkrak retensi karyawan hingga 20% dalam penelitian mereka di Jakarta. Lebih lanjut, Rahman (2024) dalam ulasannya mengenai UMKM di era digital mengungkapkan bahwa penerapan teknologi tanpa manajemen beban kerja yang baik justru bisa memperburuk ketidakpuasan, menekankan pentingnya pendekatan yang menyeluruh. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tanpa penanganan yang tepat, faktor-faktor tersebut dapat menghalangi pertumbuhan UMKM secara keseluruhan.

Fenomena yang terlihat di berbagai UMKM, termasuk di perusahaan Hijaberries yang bergerak di industri *fashion* muslimah, menunjukkan bahwa

kepuasan kerja para karyawan masih memerlukan perhatian yang serius. Dari hasil wawancara dengan pihak *Human Resources* Hijaberries, terungkap bahwa pembagian tugas saat ini masih dilakukan berdasarkan kebutuhan fungsi dari setiap posisi tanpa adanya alat ukur yang jelas. Kondisi ini berpotensi menyebabkan ketidakseimbangan dalam pembagian beban kerja di antara karyawan.. *Human Resources* masih melakukan pembagian tugas berdasarkan kebutuhan fungsional tanpa alat ukur tertentu. Akibatnya, ada potensi ketimpangan beban kerja antar karyawan yang bisa berujung pada stres kerja dan ketidakpuasan kerja.

Selain itu, keterbatasan fasilitas dan kondisi lingkungan kerja yang belum optimal juga menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan. Berdasarkan ringkasan wawancara *Human Resources*, keluhan yang sering muncul berkaitan dengan ruang kerja panas, kerusakan peralatan, serta kebutuhan akan fasilitas penunjang kesehatan dan rekreasi yang memadai. Jika tidak segera ditangani, kondisi ini dikhawatirkan akan berdampak negatif terhadap kenyamanan dan loyalitas karyawan.

Tabel 1. 1
Fasilitas Kantor Hijaberries

Fasilitas	Unit	Rusak
AC	4	1
Kipas Angin	3	2
Laptop	20	4

Sumber : HR Hijaberries (2025)

Berdasarkan Tabel 1. 1, perusahaan memiliki sejumlah fasilitas pendukung untuk kegiatan kerja, seperti 4 unit AC, 3 unit kipas angin, dan 20 unit laptop yang sangat penting untuk kenyamanan serta kelancaran operasional, terutama di kantor yang sangat mengandalkan teknologi dan suasana ruang yang nyaman. Namun,

beberapa fasilitas tersebut mengalami kerusakan, di mana 1 unit AC dari total 4 unit, 2 unit kipas angin dari 3 unit, serta 4 unit laptop dari 20 unit tidak berfungsi dengan baik, yang menunjukkan bahwa tidak semua fasilitas dalam keadaan optimal. Kondisi ini bisa mengurangi kenyamanan di tempat kerja dan menghambat produktivitas karyawan. Hasil wawancara dengan *Human Resources* Hijaberries mengungkapkan bahwa keluhan mengenai ruang kerja yang panas dan kerusakan perangkat juga telah menjadi perhatian, dan saat ini sedang dalam tahap perbaikan serta pengadaan fasilitas baru. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas dan infrastruktur kerja menjadi perhatian utama perusahaan untuk memperbaiki mutu lingkungan kerja, sehingga dapat mendukung performa yang lebih optimal dan meningkatkan kepuasan karyawan.

Selain melakukan wawancara bersama *Human Resources*, peneliti juga melakukan penyebaran pra-survei yang bertujuan untuk mengetahui gambaran awal mengenai ketiga variabel yang diteliti di Hijaberries. Pra-survei dilakukan sebagai tahap uji coba instrumen sebelum kuesioner penelitian utama disebar. Sebanyak 15 responden karyawan Hijaberries berpartisipasi dalam pra-survei ini. Instrumen yang digunakan terdiri dari 10 pernyataan yang terbagi dalam tiga variabel penelitian.

Tabel 1. 2
Pra-survei Kepuasan Kerja Karyawan Hijaberries Bandung

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Ya	(%)	Tidak	(%)
1.	Lingkungan kerja di perusahaan ini nyaman.	4	26,70%	11	73,30%
2.	Puas dengan beban kerja saat ini.	5	33,30%	10	66,70%

3.	Puas dengan gaji dan tunjangan yang diterima.	8	53,30%	7	46,70%
4.	Hubungan dengan rekan kerja berjalan baik.	8	53,30%	7	46,70%
Rata-rata		41,15%		58,85%	

Sumber : Data diolah (2025)

Berdasarkan pra-survei diatas, pada pernyataan "Lingkungan kerja di perusahaan ini nyaman", hanya 26,70% karyawan yang menyatakan setuju. Ini mengindikasi banyaknya pegawai yang merasa bahwa situasi di tempat kerja di perusahaan belum memberikan tingkat kenyamanan yang memadai. Masalah ini dipicu oleh lingkungan ditempat kerja yang kurang mendukung, fasilitas belum memadai, atau tata letak ruang kantor yang tidak nyaman, sehingga karyawan merasa tidak betah saat bekerja.

Selanjutnya, untuk pernyataan "Puas dengan beban kerja saat ini", hanya 33,30% karyawan yang merasa puas. Adanya sebagian besar karyawan merasa bahwa pekerjaan yang mereka hadapi begitu berat atau tidak sebanding dengan kemampuan serta waktu yang ada. Tingginya beban kerja dapat menyebabkan stres dan kelelahan, yang mengakibatkan turunnya rasa puas terhadap pekerjaan.

Kemudian, pada pernyataan "Puas dengan gaji dan tunjangan yang diterima", sejumlah karyawan mengungkapkan kepuasan, sementara yang lain masih merasa tidak puas. Ini menunjukkan bahwa meskipun perusahaan memberikan kompensasi, masih ada karyawan yang merasa imbalan yang diterima tidak sepenuhnya mencerminkan tanggung jawab dan kontribusi mereka. Aspek keadilan dan kesesuaian gaji dengan kinerja menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan kerja pada bagian ini.

Berdasarkan indikator "interaksi antarkerja yang harmonis", sebagian besar personel mempersepsikan bahwa kohesi sosial di antara mereka berada pada tingkat yang memadai. Dinamika relasional yang bersifat suportif di dalam organisasi memegang peranan vital dalam mengonstruksi atmosfer kerja yang kondusif bagi produktivitas. Meskipun demikian, masih ditemukan adanya segelintir karyawan yang menghadapi hambatan dalam efektivitas komunikasi serta disparitas opini, yang secara langsung berpotensi menjadi faktor penghambat dalam sinergi serta kolaborasi tim secara menyeluruh.

Berdasarkan data akumulatif, representasi karyawan yang memberikan afirmasi terhadap berbagai dimensi kepuasan kerja tercatat sebesar 41,15%, sementara proporsi yang signifikan yakni sebesar 58,85% menyatakan ketidaksetujuan. Disparitas angka ini mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kerja belum mencapai titik kepuasan kerja yang optimal, yang sekaligus memperkuat premis mengenai adanya diskrepansi pada iklim organisasi serta volume okupasi yang berpotensi mendegradasi kepuasan sekaligus performansi individu. Konsekuensinya, manajemen memiliki urgensi untuk melaksanakan evaluasi komprehensif serta restrukturisasi kebijakan guna memformulasikan ekosistem kerja yang lebih kondusif serta mengeskalasi kesejahteraan personel secara holistik.

Tabel 1. 3
Pra-survei Beban Kerja Karyawan Hijaberries

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Ya	(%)	Tidak	(%)
1.	Kelelahan karena beban pekerjaan yang berat.	9	60%	6	40%
2.	Pekerjaan membuat harus lembur di luar jam kerja.	8	53,30%	7	46,70%
3.	Waktu kerja cukup untuk menyelesaikan pekerjaan.	7	46,70%	8	53,30%
Rata-rata		53,33%		46,67%	

Sumber : Data diolah (2025)

Pra-survei mengindikasikan pada pernyataan “Kelelahan akibat beban kerja yang tinggi”, 60% mayoritas karyawan mengakui bahwa mereka sering merasakan lelah saat melaksanakan tugas. Ini bisa disebabkan oleh jumlah pekerjaan yang banyak, deadline yang ketat, atau tuntutan dari pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi dan usaha lebih. Rasa lelah ini dapat berpengaruh pada penurunan produktivitas dan fokus kerja.

Selanjutnya, pada pernyataan “Pekerjaan membuat harus lembur di luar jam kerja”, sejumlah 53,30% karyawan juga mengatakan bahwa mereka sering kali harus menyelesaikan pekerjaan di luar jam kerja biasa. Ini mungkin karena adanya tujuan yang harus segera diselesaikan atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu terbatas. Kerja lembur yang dilakukan secara terus-menerus bisa menimbulkan kelelahan fisik, stres, serta mengganggu *work life balance*.

Di sisi lain, pada pernyataan “Waktu kerja cukup untuk menyelesaikan pekerjaan”, hanya sejumlah kecil karyawan yang merasa bahwa waktu yang

diberikan sudah memadai. Ini menunjukkan bahwa sejumlah pekerja merasa waktu yang ada tidak sesuai dengan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan. Ketidakcocokan antara waktu dan jumlah tugas dapat menyebabkan tekanan mental dan berdampak buruk pada performa individu.

Secara umum, rata-rata 53,33% responden merasakan indikasi beban kerja yang tinggi, baik dalam bentuk kelelahan, lembur, maupun waktu kerja yang tidak mencukupi. Sementara itu, 46,67% lainnya tidak mengalami hal tersebut secara signifikan. Data menunjukkan bahwa manajemen harus memperhatikan tingkat beban kerja sebagai salah satu masalah utama agar karyawan dapat menemukan keseimbangan kerja yang baik.

Tabel 1. 4
Pra-survei Lingkungan Kerja Karyawan Hijaberries

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Ya	(%)	Tidak	(%)
1.	Fasilitas kerja yang tersedia cukup mendukung pekerjaan.	4	26,70%	11	73,30%
2.	Lingkungan kerja fisik di tempat kerja baik.	5	33,30%	10	66,70%
3.	Suasana kerja di perusahaan ini nyaman.	9	60%	6	40%
Rata-rata		40%		60%	

Sumber : Data diolah (2025)

Pada pernyataan "Fasilitas kerja yang ada cukup mendukung pekerjaan", hanya segelintir karyawan yang menyatakan sepakat. Ini menunjukkan bahwa sarana kerja yang tersedia di perusahaan mungkin masih kurang untuk mendukung kegiatan sehari-hari. Keadaan ini bisa disebabkan oleh minimnya alat yang

mendukung produktivitas, seperti perangkat yang kurang canggih, area kerja yang sempit, atau fasilitas lainnya yang belum efektif.

Selanjutnya, pada pernyataan "Lingkungan fisik di tempat kerja baik", hanya 33,30% karyawan yang merasa bahwa kondisi lingkungan fisiknya sudah ideal. Hal ini bisa terjadi karena pengaturan ruang, pencahayaan, sirkulasi udara, atau kebersihan tempat kerja belum mencapai standar kenyamanan yang optimal. Lingkungan fisik yang kurang mendukung dapat menurunkan semangat karyawan dan mempengaruhi konsentrasi mereka dalam menyelesaikan tugas.

Sementara itu, pada pernyataan "Suasana kerja di perusahaan ini nyaman", mayoritas karyawan berpendapat bahwa suasana di perusahaan terasa nyaman. Ini menunjukkan bahwa dari segi interaksi sosial dan suasana antar rekan kerja, perusahaan sudah menciptakan lingkungan yang cukup positif. Terbangunnya interaksi yang efektif di antarpegawai serta hubungan yang harmonis dengan pemimpin bisa menciptakan suasana yang menyenangkan dan meningkatkan motivasi para karyawan.

Secara komprehensif, data menunjukkan bahwa hanya 40% dari total responden yang memberikan penilaian positif terhadap stabilitas lingkungan kerja saat ini, sementara mayoritas sebesar 60% menyatakan ketidakpuasan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa dimensi lingkungan kerja—yang mencakup kelayakan fasilitas, infrastruktur fisik, hingga dinamika interaksi sosial—masih menjadi problematika signifikan yang memerlukan perhatian intensif dari pihak manajemen. Urgensi penanganan aspek ini menjadi krusial dalam upaya strategis perusahaan

untuk mengintegrasikan kenyamanan kerja dengan peningkatan produktivitas karyawan secara berkelanjutan

Berdasarkan latar belakang, maka **"Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Hijaberries Bandung"** adalah judul penelitian ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Karyawan merasa tidak puas dengan beban kerja yang diberikan, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan kerja.
2. Adanya keluhan kelelahan yang dirasakan karyawan akibat beban pekerjaan yang dirasa terlalu berat, sehingga dapat memengaruhi kepuasan kerja.
3. Lingkungan kerja yang ada saat ini dirasakan kurang nyaman oleh karyawan, sehingga dapat memengaruhi motivasi dan produktivitas kerja.
4. Fasilitas kerja yang tersedia dirasakan belum memadai untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan secara optimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka penulis membatasi fokus penelitian pada:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

2. Beban kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas (*independen*) dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat (*dependen*).
3. Unit analisis dalam penelitian ini karyawan Hijaberries di Kota Bandung.
4. Waktu penelitian 6 bulan (Februari-Juli 2025).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan di Hijaberries Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hijaberries Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hijaberries Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hijaberries Bandung?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif dampak beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan di Hijaberries Bandung. Temuan ini diharapkan menjadi landasan strategis bagi manajemen dalam mengoptimalkan kenyamanan serta tingkat kepuasan kerja di lingkungan organisasi.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja karyawan di Hijaberries Bandung.
2. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hijaberries Bandung.
3. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hijaberries Bandung.
4. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hijaberries Bandung.

1.6 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam mengelola beban kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mendukung kelangsungan bisnis perusahaan.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi ilmiah di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana penerapan ilmu yang telah dipelajari serta menambah pemahaman tentang hubungan antara beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk studi serupa di masa depan, serta mendorong pengembangan teori dan penerapannya dalam praktik kerja nyata.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Hijaberries Bandung yang beralamat di Jl. Taman Curie No.9, Pasir Kaliki, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40171.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dimulai dari bulan Maret 2025. Berikut ini adalah tabel rencana kegiatan penelitian :

Tabel 1. 5
Rencana Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian					
		Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan judul						
2	Penyusunan Bab 1						
3	Penyusunan Bab 2						
4	Penyusunan Bab 3						
5	Sidang UP						
6	Penyusunan Bab 4-5						
7	Sidang Akhir						

Sumber : Peneliti (2025)