

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era modern ini, segala sesuatu termasuk organisasi, menghadapi kesulitan karena perubahan lingkungan yang berubah secara cepat. Organisasi saat ini juga harus mengubah kebiasaan lama mereka jika mereka ingin mengikuti perubahan zaman. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada produktivitas, tetapi juga pada kesejahteraan karyawan. Karena karyawan adalah sumber daya utama bagi perusahaan, mereka harus diberikan semua yang mereka butuhkan agar mereka dapat menaruh timbal balik yang baik kepada perusahaan. Pada prinsipnya sumber daya yang menentukan organisasi, organisasi yang memiliki tujuan yang bagus dan memiliki sarana dan prasarana yang canggih, tetapi kemungkinan besar sulit untuk mencapai tujuan tanpa sumber daya manusia yang baik. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuan, dan kinerja karyawan sesuai dengan harapan perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia digunakan untuk mengelola karyawan dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu komponen yang digunakan untuk mengukur tercapainya tujuan organisasi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah produktivitas dan output karyawan sebagai 2 hasil dari pengembangan karyawan. Kinerja karyawan pada akhirnya akan mempengaruhi efektivitas organisasi (Hameed & Waheed, 2011:228). Sedangkan istilah lain kinerja sering digunakan untuk menggambarkan masalah efisiensi, efektivitas, peningkatan atau yang disebut dengan kecocokan seperti sosialisasi ke dalam pekerjaan, budaya organisasi, aspirasi individu dan kepribadian (Stannack, 1996:28).

**Tabel 1. 1 Hasil Kinerja Karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk
Tahun 2019-2021**

No	Aspek Penilaian	Rata rata nilai tahun 2019		Rata rata nilai tahun 2020		Rata rata nilai tahun 2021	
		Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
1	Kualitas Hasil Kerja	89	Sangat Baik	76	Baik	70	Cukup Baik
2	Kuantitas Hasil Kerja	88		78		70	
3	Kedisiplinan	90		83		70	
4	Kehadiran	84		87		70	
5	Kemampuan kerja sama	89		70		72	
6	Tanggung jawab	85		80		70	
Rata rata		87,5		79		70,33	

Sumber: PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk,

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hasil penilaian kinerja karyawan pada bagian Crew Store dari tahun ke tahunnya terus mengalami penurunan dari tahun 2019-2021. Tahun 2019 mendapatkan rata-rata nilai sebesar 87,5 dan dikategorikan sebagai "Sangat Baik". Ini menunjukkan bahwa karyawan pada tahun ini mampu menghasilkan output kerja yang memuaskan sesuai standar perusahaan. Pada tahun 2020, terjadi penurunan rata-rata nilai menjadi 79, yang masuk dalam kategori "Baik". Penurunan ini dapat diakibatkan oleh perubahan kondisi kerja, seperti tantangan pandemi yang mungkin mempengaruhi performa. Pada tahun 2021, rata-rata nilai kembali menurun menjadi 70,33 yang dikategorikan sebagai "Cukup Baik". Tren penurunan ini mengindikasikan adanya penurunan efektivitas atau produktivitas karyawan yang perlu ditinjau lebih lanjut, mungkin karena perlunya dukungan sosial dan adaptasi terhadap lingkungan kerja yang baru

Penurunan kinerja karyawan selama tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa perusahaan harus segera mengatasi masalah. Penurunan ini mungkin disebabkan oleh masalah seperti gangguan keseimbangan kerja-hidup, kurangnya dukungan sosial, dan kesulitan untuk beradaptasi dengan pekerjaan. Untuk memulihkan dan meningkatkan kinerja karyawan di masa mendatang dapat dicapai melalui intervensi yang tepat melalui penguatan kebijakan perusahaan dan pengembangan program dukungan.

Menurut Mangkunegara (2013:67) dalam Suwaldiyana (2021:72) kinerja karyawan merupakan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai oleh seorang karyawan dalam kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan oleh atasan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya, maka kinerja karyawan dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang ditetapkan organisasi (Widyaningrum dan Widiana, 2020). Permasalahan yang sering dihadapi perusahaan adalah bagaimana menghasilkan karyawan yang memiliki kinerja yang optimal. Kinerja karyawan yang optimal merupakan salah satu sasaran untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Di masa sekarang ini, perhatian terhadap keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi atau *work-life balance* semakin penting. Perusahaan harus memastikan bahwa karyawannya dapat mencapai *work-life balance* yang ideal agar mereka dapat bekerja secara produktif dan efisien. *Work-Life Balance* (WLB), yaitu sejauh mana seorang karyawan dapat menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Menurut Putri (2021:30) *work life balance* adalah keadaan dimana seseorang dapat menyeimbangkan waktu antara kehidupan pribadi dengan pekerjaannya, dimana pekerjaan tidak mengganggu kehidupan pribadi dan begitu juga sebaliknya, dengan adanya keseimbangan tersebut dapat meningkatkan dan memaksimalkan potensinya. Ini karena tuntutan pekerjaan yang tinggi tanpa keseimbangan yang baik dapat

menyebabkan stres, kelelahan, dan penurunan motivasi kerja, yang pada akhirnya akan berdampak negatif pada kinerja mereka.

Selain itu, dukungan sosial dari rekan kerja, atasan, maupun keluarga juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dukungan sosial adalah suatu bentuk bantuan atau dukungan yang diterima karyawan dari orang lain dalam lingkungan sosial tertentu, seperti rekan kerja, atasan, atau bahkan keluarga. Dukungan ini membuat karyawan merasa diperhatikan, dihargai, dan dicintai. Dukungan sosial memungkinkan karyawan menemukan solusi yang lebih cepat untuk masalah di tempat kerja, yang menghasilkan pekerjaan yang lebih produktif dan menyenangkan, dan karyawan juga dapat lebih bahagia dengan pekerjaan mereka.

Menurut Gunuc dan Dogan, 2013 Dukungan sosial ialah kebutuhan mendasar bagi individu untuk melanjutkan hubungan sosial, mengatasi beban pekerjaan yang banyak, beradaptasi dengan masyarakat, dan mempertahankan keadaan psikologis yang stabil. Dukungan sosial merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Dengan memberikan dukungan sosial yang memadai, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan.

Fleksibilitas kerja merupakan aspek lain yang semakin dibutuhkan dalam dunia kerja modern. Fleksibilitas dalam hal pengaturan waktu kerja, tempat kerja, atau tugas-tugas tertentu dapat membantu karyawan menyeimbangkan tanggung jawab pribadi dan profesional. Hal ini semakin relevan dengan perkembangan teknologi dan perubahan pola kerja pasca-pandemi, yang membuat fleksibilitas menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang adaptif dan produktif. Menurut Firgayani, (2022), Fleksibilitas kerja dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi, sambil mempertahankan karyawan yang produktif dan berkualitas. Dalam hal ini, fleksibilitas kerja dapat membantu karyawan dalam mengatasi kesulitan dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi.

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan ialah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan suatu tempat dimana pekerja

atau karyawan menghabiskan sebagian waktunya untuk menyelesaikan pekerjaannya dan beristirahat sejenak dari aktivitas bekerja. Lingkungan kerja yang mendukung secara fisik dan psikologis juga mempengaruhi kinerja karyawan. . Dengan adanya kondisi dan fasilitas lingkungan kerja yang baik dan sesuai dengan harapan karyawan dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan terhadap pekerjaan yang mereka miliki..

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) merupakan perusahaan retail yang sekarang sudah tidak asing di telinga kita. Seperti yang kita ketahui, hingga saat ini PT, Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) memiliki lebih dari 15.000 gerai di kota kota bahkan daerah daerah di Indonesia. PT, Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) merupakan salah satu pemain utama dalam industri ritel di Indonesia. Alfamart menyediakan berbagai barang kebutuhan sehari-hari dengan harga terjangkau dan mudah dijangkau oleh konsumen.

PT. Sumber Alfaria Trijaya,Tbk telah menerima banyak penghargaan, termasuk social market award, digital market award, dan best brand platinum platinum. Untuk tetap bertahan, perusahaan harus dapat terus meningkatkan potensi kinerja karyawannya dan terus meningkatkan kemampuan dan kualitas karyawannya untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat di pasar saat ini. Dengan demikian, perusahaan harus terus meningkatkan kinerja karyawannya untuk mencapai tujuan, visi, dan misi perusahaan.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit menghadapi tantangan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di tengah lingkungan kerja yang dinamis dan perubahan kebutuhan karyawan. Keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kerja adalah komponen penting yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang tidak dapat menyeimbangkan kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka cenderung mengalami stres dan kelelahan, yang berdampak negatif pada kinerja mereka.

Selain itu, dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan memotivasi karyawan. Minimnya dukungan sosial dapat menghambat semangat dan

loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Fleksibilitas kerja juga menjadi perhatian, terutama dengan adanya peningkatan kebutuhan akan fleksibilitas jam kerja dan lokasi kerja yang lebih adaptif terhadap situasi individu. Kurangnya fleksibilitas dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan performa kerja. Lingkungan kerja yang kurang kondusif, seperti minimnya fasilitas dan kebersihan, dapat memperburuk kondisi kerja karyawan dan menurunkan kinerja mereka.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dan daya saing perusahaan, terutama di industri ritel yang sangat kompetitif seperti PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart). , Alfamart terus berupaya untuk menjaga kualitas layanan yang tinggi dan memenuhi kebutuhan konsumen yang terus berkembang. Dalam upaya untuk mencapai kinerja yang optimal, perusahaan menghadapi tantangan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas serta kesejahteraan karyawan.

Melihat pentingnya faktor *work-life balance*, dukungan sosial, fleksibilitas kerja, dan lingkungan kerja dalam memengaruhi kinerja karyawan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kinerja karyawan di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijakan dan strategi yang mendukung karyawan dalam mencapai kinerja yang lebih baik, sekaligus menjaga kesejahteraan mereka.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Pengaruh *Work-Life Balance*, Dukungan Sosial, Fleksibilitas Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, adapun rumusan masalah yang penulis ambil sebagai acuan penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit?
2. Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit?
3. Apakah terdapat pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit?
4. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang lebih rinci mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti *work-life balance*, dukungan sosial, fleksibilitas kerja, dan lingkungan kerja. Dengan demikian, PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Di Area Kecamatan Duren Sawit dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen sumber daya manusia serta dapat digunakan sebagai bahan referensi atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh antara *work-life balance*, dukungan sosial, fleksibilitas kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di sektor ritel.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini tentunya sangat bermanfaat bagi penulis karena menambah ilmu serta mengaplikasikan pengalaman dan ilmu yang didapat di meja kuliah ke dalam praktik nyata khususnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

