Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Kereta Api Indonesia merupakan satu-satunya perusahaan di Indonesia yang bergerak dibidang jasa pelayanan transportasi darat yakni perkeretaapian. PT. Kereta Api Indonesia memiliki seksi sarana DAOP 2 Bandung. Seksi ini menaungi DIPO Lokomotif dan DIPO kereta atau sering disebut gerbong. Peneliti melakukan penelitian di DIPO Lokomotif Bandung, tepatnya di bagian *maintenance* dan *Daily Check* lokomotif.

DIPO Lokomotif Bandung adalah sebagai pelaksana yang melaksanakan kebijakan yang ditentukan atau yang dibuat oleh kantor pusat. Tugas DIPO Lokomotif adalah melakukan pemeriksaan harian, perbaikan, dan pemeliharaan pada lokomotif, KRD/KRDE. Tujuan dari pemeriksaan harian adalah untuk memastikan bahwa komponen-komponen yang terdapat pada lokomotif berfungsi dengan baik sehingga keselamatan penumpang dan masinis terjamin. Jika terjadi gangguan pada lokomotif maka DIPO Lokomotif melakukan perbaikan. Pemeliharaan dilakukan untuk menjaga komponen-komponen yang terdapat pada lokomotif masih berfungsi dengan baik dan mengikuti prosedur pergantian komponen kit lokomotif dari kantor pusat, pemeliharaan pada lokomotif dilaksanakan per satu bulan, per tiga bulan, per enam bulan, dan per dua belas bulan.

Kebutuhan manusia diartikan sebagai segala sesuatu yang ingin dimiliki, dicapai, dan dinikmati salah satunya aktifitas kerja. Aktivitas kerja tentunya memiliki beban kerja yang berbeda-beda. Beban kerja dirancang sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan baik fisik maupun mental pekerja. Beban mental seseorang dalam menangani sebuah pekerjaan dipengaruhi oleh jenis aktivitas dan situasi kerjanya, waktu respon dan waktu penyelesaian yang tersedia, tingkat motivasi,

keahlian, kelelahan, dan toleransi performansi yang diijinkan. Beban kerja yang berlebihan akan menurunkan kualitas hidup (kelelahan, tekanan, dsb), kualitas kerja (tingginya *rate error*), dan keselamatan dan kesehatan kerja. Beban kerja mental di lingkungan kerja disebabkan oleh:

1. Keharusan untuk tetap dalam kondisi waspada yang tinggi dalam waktu lama.
2. Pengambilan keputusan melibatkan tanggung jawab yang besar.
3. Menurunkan konsentrasi sebab pekerjaan monoton.
4. Kurangnya kontak dengan orang lain karena tempat kerja yang terisolasi dengan orang lain.

Sekarang ini, Beban kerja mental banyak didominasi oleh kerja otak dibandingkan kerja otot. Beban kerja mental melibatkan unsur persepsi, interpretasi dan proses mental dari suatu informasi yang diterima oleh organ sensor untuk diambil suatu keputusan atau proses mengingat informasi yang lampau. (Grandjean:1993) Dengan kata lain, istilah beban kerja menggambarkan perbedaan antara kapasitas-kapasitas dan sistem pemrosesan informasi manusia yang diharapkan memuaskan performansi harapan dan kapasitas itu tersedia untuk performansi aktual. Hal ini sangat bermanfaat guna mengetahui dan memahami manusia yang akan melakukan pekerjaan terutama pekerjaan yang sangat spesifik.

DIPO Lokomotif dapat dikatakan melakukan pekerjaan yang sangat spesifik. Spesifik tersebut adalah DIPO Lokomotif harus memastikan secara nyata bahwa lokomotif dapat dioperasikan dengan baik tanpa kekurangan sesuatu apapun dan dalam kondisi apapun. Artinya, jika sebuah lokomotif sangat diperlukan maka karyawan *maintenance* dan *daily check* harus bisa menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik dan waktu yang terbatas. Tentu itu merupakan suatu tantangan besar untuk karyawan, dimana karyawan harus bekerja dengan baik, kondisi waktu yang terbatas, konsentrasi, tidak melakukan kesalahan, dan tanggung jawab yang tinggi.

Gambaran pekerjaan DIPO Lokomotif menarik minat peneliti untuk mengukur beban kerja secara subjektif dengan metode NASA-TLX. Penggunaan metode ini didasarkan pada kuatnya sensitifitas dalam mengukur enam dimensi ukuran beban kerja yaitu kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, performansi, tingkat usaha, dan tingkat frustrasi. Kebutuhan mental, kebutuhan fisik, dan kebutuhan waktu berhubungan dengan orang yang dinilai atau diukur. Sedangkan performansi, tingkat usaha, dan tingkat frustrasi berhubungan dengan interaksi antara subjek dan pekerjaannya.

Terdapatnya beban kerja dalam menyelesaikan pekerjaan, yang bisa membuat karyawan tidak puas. Kepuasan kerja merupakan suatu evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas adalam bekerja.(Veithzal Rivai, 2009:856) berdasarkan teori dua faktor (*Two Factor Theory*) yang ada dalam buku Veithzal Rivai, 2009:857, kepuasan kerja dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan variabel kontinu. Tingginya kondisi beban kerja mental yang dirasakan karyawan menimbulkan ketidakpuasan. Kondisi beban kerja mental yakni peralatan, kenyamanan dan keamanan tempat kerja, tanggung jawab dan konsentrasi dalam melakukan pekerjaan yang diterima. Kondisi beban kerja mental merupakan faktor penting bagi karyawan untuk meningkatkan performansi yang berujung pada tingkat kepuasan kerja. *Two Factor Theory* merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* adalah faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi.

Faktor tersebut bila terpenuhi maka terjadilah kepuasan kerja, tetapi jika hal tersebut tidak terpenuhi maka ketidakpuasan yang terjadi. *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan terdiri dari: gaji, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja atau status. Menurut Hasibuan (2001), kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu balas jasa

yang adil dan layak, penempatan sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, suasana dan lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang pelakanaan pekerjaan, sikap pemimpin dalam gaya kepemimpinannya, dan sikap pekerjaan yang monoton.

DIPO Lokomotif Bandung, bergerak dalam bidang *maintenance*, perbaikan, dan pemeriksaan harian lokomotif. *Maintenance* pada lokomotif dilakukan sesuai dengan jarak tempuh operasi dari sebuah lokomotif sedangkan untuk perbaikan lokomotif dilakukan jika terjadi gangguan atau kerusakan komponen. Berdasarkan gambaran tersebut, resiko yang ditanggung para karyawan *daily check* dan *maintenance* sangatlah tinggi. Resiko tersebut berhubungan dengan Keselamatan dan Kesehatan Kerja karyawan *daily check* dan *maintenance* itu sendiri dan keselamtan para masinis dan penumpang. Selain itu karyawan *daily check* dan *maintenance* memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa lokomotif dapat dioperasikan dengan baik sehingga tidak menimbulkan kecelakaan saat dioperasikan.

Kinerja adalah suatu hasil seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar atau target atau kriteria lain yang telah ditetapkan telebih dahulu. (Suprihanto, 1991:7) pengetian kinerja meliputi unsur, yaitu:

1. Unsur waktu, dimana hasil yang dicapai dinilai dalam satu periode dengan satuan jam, hari, minggu, bulan bahkan tahun.
2. Unsur hasil, dimana hasil kinerja rata-rata diakhir periode harus memberikan setengah dari hasil seluruhnya.
3. Unsur metode, dimana tenaga kerja menguasai dan bersedia mengikuti pedoman metode kerja yang efisien.

Kondisi beban kerja mental faktor penting tingkat kepuasan kerja yang bisa mempengharuhi kinerja karyawan. Memperhatikan beban kerja mental supaya kepuasan kerja terjaga dengan baik. Semakin baik kondisi beban kerja mental

maka tingkat kepuasan semakin baik. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan maka akan semakin baik kinerja karyawan. Menilai kinerja karyawan, yang perlu diperhatikan adalah kecakapan dan kemampuan karyawan yang dinilai secara subjektif dan dilakukan secara berkala. Kinerja karyawan dikatakan meningkat atau memuaskan apabila karyawan paham tentang pekerjaannya, kepemimpinan, inisiatif, kualitas pekerjaan, kerjasama, pengambilan keputusan, kreativitas, dapat diandalkan, perencanaan, komunikasi, kecerdasan, pemecahan masalah, sikap, perilaku, usaha dan motivasi. Di DIPO Lokomotif, karyawan *daily check* dan *maintenance* dikatakan memiliki kinerja yang baik adalah jika tidak terjadi gangguan-gangguan yang menyebabkan keselamatan penumpang dan masinis terancam. Berdasarkan penuturan diatas, peneliti mangambil judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Sebagai Akibat Dari Beban Kerja Di DIPO Lokomotif Bandung**". Melalui penelitian ini, diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengetahui ukuran beban kerja karyawan dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan yang ada di DIPO Lokomotif Bandung demi meningkatkan efektifitas dan produktifitas sumber daya manusianya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan DIPO Lokomotif Bandung di bagian *maintenance* dan *daily check* berdasarkan beban kerja?
2. Bagaimana kinerja karyawan DIPO Lokomotif Bandung di bagian *maintenance* dan *daily check* berdasarkan beban kerja?
3. Beban kerja dinasan yang mana yang dominan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan DIPO Lokomotif Bandung di bagian *maintenance* dan *daily check.*
4. Beban kerja shift yang mana yang dominan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan DIPO Lokomotif Bandung di bagian *maintenance* dan *daily check.*

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1) Menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan DIPO Lokomotif Bandung di bagian *maintenance* dan *daily check* berdasarkan beban kerja.
2) Menganalisis kinerja karyawan DIPO Lokomotif Bandung di bagian *maintenance* dan *daily check* berdasarkan beban kerja.
3) Menganalisis beban kerja dinasan yang dominan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan DIPO Lokomotif Bandung di bagian *maintenance* dan *daily check.*
4) Menganalisis beban kerja shift yang dominan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan DIPO Lokomotif Bandung di bagian *maintenance* dan *daily check.*

1.4. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Responden dalam penelitian ini adalah karyawan DIPO Lokomotif Bandung di bagian *maintenance* dan *Daily Check* yang hadir pada tanggal 4 Oktober 2014.
2) Kuesioner kinerja karyawan dinilai berdasarkan persepsi responden.

1.5. Asumsi

Adapun asumsi yang peneliti buat pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Struktur organisasi DIPO Lokomotif yang digunakan adalah struktur organisasi per september 2014.
2. Responden mengerti dengan baik akan pekerjaannya.
3. Responden memiliki tingkat pengetahuan akan tugas dan tanggung jawab sama.
4. Dihadapan atasan semua karyawan sama rata tidak dibeda-bedakan berdasarkan lama kerja.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab 1. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai:

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada sub bab ini akan dibahas secara singkat mengenai masalah-masalah yang akan dibahas.

1.2. Identifikasi Masalah

Sub bab ini akan membahas tentang masalah-masalah yang timbul berdasarkan latar belakang permasalahan.

1.3. Tujuan Penelitian

Pada sub bab ini akan dibahas mengenai tujuan dilaksanakannya penelitian.

1.4. Pembatasan Masalah

Sub bab ini akan dijelaskan tentang batasan permasalahan yang akan dibahas secara lebih spesifik.

1.5. Asumsi

Sub bab ini akan berisikan asumsi yang dibuat dalam pengambilan data penelitian.

1.6. Sistematika Penulisan

Pada sub bab ini akan dijelaskan tentang langkah-langkah dalam penulisan laporan penelitian tugas akhir.

Bab 2. Landasan Teori

Dalam Bab 2 ini berisikan teori-teori yang menjadi acuan dalam memecahkan masalah.

Bab 3. Metodologi Pemecahan Masalah

Dalam kerangka pemecahan masalah akan dijelaskan mengenai:

3.1. *Flowchart* Pemecahan Masalah

Pada sub bab ini akan dijelaskan langkah yang diambil dalam pemecahan masalah dalam bentuk diagram alir atau *Flowchart*.

3.2. Langkah-Langkah Pemecahan Masalah

Pada sub bab ini akan dijelaskan langkah-langkah pemecahan masalah secara sistematis yang berdasarkan *Flowchart* Pemecahan Masalah.

Bab 4. Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai:

4.1. Pengumpulan Data

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai data-data yang diperoleh dan dikumpulkan pada saat penelitian dilakukan.

4.2. Pengolahan Data

Pada sub bab ini akan membahas pengolahan data berdasarkan data-data yang sudah diperoleh, proses perhitungan dan hasil perhitungan data.

Bab 5. Analisis

Berisikan hasil analisis yang disesuaikan dengan perumusan masalah dalam penelitian ini.

Bab 6. Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Berisikan kesimpulan terhadap hasil penelitian.

6.2. Saran

Berisikan saran yang membangun bagi perusahaan yang diteliti.