

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Perusahaan

### 1.1.1 Profil Umum Perusahaan

PT. Central Mall Kelola atau sering kita kenal sebagai Central Park adalah anak perusahaan milik PT. Agung Podomoro Group yang berdiri pada tanggal 9 September 2009 merupakan retail (*mall*) modern berlokasi di Tanjung Duren Selatan, Grogol Petamburan, Jakarta Barat, Indonesia. PT. Central Mall Kelola terdiri dari sebuah pusat perbelanjaan, perkantoran, apartemen, 2 *theme park*, sebuah *resort*, dan sebuah hotel yang dibangun oleh Agung Podomoro Land. PT. Central Mall Kelola hadir dengan konsep perbelanjaan yang dikelilingi dengan sejumlah taman indah dan spektakuler. Fasilitas yang ada di PT. Central Mall Kelola ini cukup lengkap antara lain *Ballroom Hall, Shuttle Bus, Customer Care, Disable Restroom, Hotspots Area, Kid's Toilet, Mushollah, Mother's Room* dan *Wheelchair*. Fasilitas ini dihadirkan untuk menjamin kemudahan dan kenyamanan pengunjung PT. Central Mall Kelola yang menysasar ke segmen keluarga dan membidik target konsumen muda bergaya hidup urban kelas menengah dan atas, tidak heran jika *tenant-tenant* yang menghuni merupakan *brand* internasional. PT. Central Mall Kelola ini juga mempunyai inovasi konsep yang menarik dimana terdapat taman yang sangat luas di tengah-tengah mall bernama Tribeca Park sehingga pengunjung dapat menikmati lingkungan perbelanjaan alternatif ke pusat perbelanjaan utama dengan ruang terbuka, atau hanya untuk duduk dan menghirup udara segar. Logo dari PT. Central Mall Kelola ini dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1. 1 Logo Central Park

Sumber : <https://www.centralparkjakarta.com/>

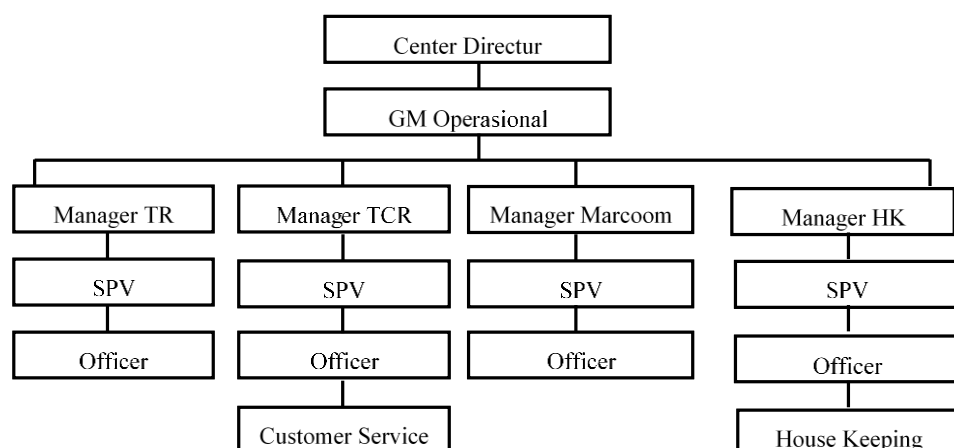


Gambar 1. 2 Central Park

Sumber: <https://neosohojakarta.com/about/>

### 1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan sebuah susunan mengenai unit-unit kerja dalam sebuah organisasi perusahaan yang memiliki kedudukan, tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda secara terkoordinir. Seperti terdapat pada PT. Central Mall Kelola yang memiliki susunan akan struktur organisasi. Berikut adalah struktur organisasi pada PT. Central Mall Kelola :



Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : Data Internal PT. Central Mall Kelola

### 1.1.3 Visi dan Misi

Visi :

Menjadikan Central Park sebagai ikon pusat perbelanjaan di Asia.

Misi :

Memaksimalkan kepuasan stakeholder dengan menjadikan Central Park sebagai tujuan berbelanja keluarga, pusat *trendsetter* dan selalu menjadi acuan pengelolaan *shopping center* dengan selalu melakukan perubahan yang berkesinambungan serta menerapkan gaya hidup ramah lingkungan.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

PT. Central Mall Kelola atau sering kita kenal sebagai Central Park merupakan salah satu *mall* terbesar di kota Jakarta, menerapkan konsep “*green park*”. Central Park menjadi destinasi perbelanjaan di kota Jakarta. Pusat perbelanjaan di era modern sekarang ini berbeda dengan jaman dahulu, pusat perbelanjaan era modern ini dirancang dengan *tenant-tenant brand* yang bertaraf lokal maupun internasional dan fasilitas yang tersedia di pusat perbelanjaan mendukung untuk memberikan kenyamanan di dalam kegiatan jual beli. Keberadaan fasilitas yang bersifat komersil seperti di *mall* telah menjadi fenomena kegaitan yang diminati masyarakat Jakarta saat ini dan juga di kota lainnya. Seiring perkembangan zaman yang semakin berkembang, fungsi dari *mall* tidaklah hanya sebagai tempat untuk kegiatan perdagangan dan berbelanja saja, akan tetapi masyarakat juga menjadikan *mall* sebagai tempat *refreshing* bersama keluarga ataupun teman, tempat kehidupan publik dan menjadi wadah interaksi sosial. Oleh karena itu, PT. Central Mall Kelola selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas peranan Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Peranan SDM dalam organisasi sangat penting dan dibutuhkan terutama di era saat ini dimana perkembangan teknologi dan informasi yang bergerak sangat pesat menembus batas-batas antar negara yang disebut era globalisasi. Di era globalisasi tersebut dicirikan oleh tingkat persaingan yang tinggi dan setiap organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan yang terus berubah. Jika organisasi tersebut tidak mampu beradaptasi di lingkungan yang terus berubah maka akan

menyebabkan organisasi tersebut kalah bersaing dengan kompetitornya. Dalam hal ini, SDM adalah karyawan. Karyawan sebagai penggerak dalam pencapaian tujuan organisasi tentunya harus dipenuhi kebutuhannya agar karyawan dapat memberikan timbal balik yang baik kepada organisasi. Karyawan dituntut mampu bekerja keras, disiplin dan bertanggung jawab pada pekerjaan dan tugas yang telah ditetapkan dimana pada akhirnya dapat mencapai kinerja yang optimal sehingga berdampak positif pada kinerja organisasi.

PT. Central Mall Kelola atau sering kita kenal sebagai Central Park merupakan sebuah pusat perbelanjaan terdepan dan berkualitas di Indonesia, bahkan Asia oleh karena itu diharapkan dapat mengutamakan pelayanan prima dan memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh *customer* yang berkunjung. Setiap organisasi memiliki kriteria yang berbeda dalam melakukan penilaian kepada karyawannya, dalam hal ini PT. Central Mall Kelola melakukan penilaian kinerja karyawan secara rutin setiap akhir tahun. Penilaian kinerja karyawan PT. Central Mall Kelola ada dua kriteria yaitu sebagai berikut :

- a. 80% dinilai berdasarkan hasil pekerjaan yang sudah selesai oleh karyawan yang dilihat melalui aspek kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan dan keterampilan pekerjaan.
- b. 20% dinilai berdasarkan dari perilaku karyawan dalam lingkungan bekerja dilihat dari aspek perilaku seperti disiplin, tanggung jawab dan kerja sama.

Kontribusi karyawan dalam memajukan perusahaan dapat dilihat melalui penilaian kinerja karyawan. Penilaian ini dilakukan oleh perusahaan kepada setiap anggotanya, semakin baik kinerja individu maka akan berdampak baik juga terhadap kinerja perusahaan. Berikut merupakan penjelasan mengenai keterangan pedoman kriteria rating penilaian kinerja karyawan yang berada pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1  
KETERANGAN PEDOMAN KRITERIA RATING PENILAIAN KINERJA  
KARYAWAN PT. Central Mall Kelola

No.	Skor	Kriteria <i>Rating</i>	Target pencapaian
1.	451-500	A (Sangat Memuaskan)	> 110%
2.	351-450	B (Memuaskan)	101% - 110%
3.	251-350	C (Cukup Memuaskan)	91% - 100%
4.	151-250	D (Tidak Memuaskan)	75% - 90%
5.	0-150	E (Sangat Tidak Memuaskan)	< 75%

*Sumber : Data internal PT. Central Mall Kelola*

Berdasarkan tabel diatas dapat diartikan bahwa keterangan pedoman kriteria *rating* penilaian karyawan pada PT. Central Mall Kelola yang terdiri dari beberapa kriteria *rating* seperti *rating* A (Sangat Tidak Memuaskan), *rating* B (Tidak Memuaskan), *rating* C (Cukup Memuaskan), *rating* D (Memuaskan), dan *rating* E (Sangat Memuaskan). Adapun penilaian kinerja karyawan yang diperoleh dari bagian HRD PT. Central Mall Kelola periode 2018 s.d 2020 adalah seperti pada Tabel 1.2

Tabel 1. 2  
PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PERIODE 2018-2020

Kriteria Rating	2018		2019		2020	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
A	12	2,70	27	6,32	19	4,31
B	131	29,50	157	36,76	163	37,04
C	253	56,98	213	49,89	216	49,09
D	36	8,10	30	7,02	30	6,81
E	12	2,70	0	0	12	2,72
Jumlah Pegawai	444		427		440	

*Sumber : Data Internal PT. Central Mall Kelola*

Berdasarkan data diatas penilaian kinerja karyawan di PT. Central Mall Kelola meliputi *rating* A (Sangat Memuaskan), *rating* B (Memuaskan), *rating* C (Cukup Memuaskan), *rating* D (Tidak Memuaskan) dan *rating* E (Sangat Tidak Memuaskan).

Data Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada Tahun 2018 ada sebanyak 56,98% karyawan berkinerja pada kriteria *rating* C dan sebanyak 8,10% karyawan berkinerja pada kriteria *rating* D. Pada Tahun 2019 dan 2020 keadaan masih sama karena masih terdapat karyawan yang berkinerja pada kriteria *rating* C dan D. Pada Tahun 2019 terjadi penurunan tingkat kinerja karyawan *rating* E yang semula 2,10% menjadi 0%, dimana hal ini menggambarkan bahwa karyawan PT. Central Mall Kelola mengalami peningkatan kinerja karyawan, namun peningkatan tersebut tidak terlalu signifikan karena pada tahun 2020 kriteria *rating* E mengalami peningkatan kembali yang semula 0% menjadi 2,72% yang menjadikan kinerja karyawan belum maksimal, serta terdapat penurunan kinerja pada kriteria *rating* A pada tahun 2019-2020 sebesar 2,01%.

Berdasarkan pada Tabel 1.2 diatas menunjukan bahwa kompetensi kinerja karyawan pada PT. Central Mall Kelola cukup baik, akan tetapi peningkatan kompetensi karyawan tersebut masih dianggap kurang optimal karena di tahun 2020 PT. Central Mall Kelola tidak mencapai target utamanya, karena perusahaan menargetkan kinerja pada kriteria *rating* A dan B sedangkan realisasinya masih ada karyawan yang berkinerja pada kriteria *rating* C, D bahkan E. Pada kenyataannya setiap karyawan tidak semua memiliki kinerja yang tinggi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jumat, 04 Desember 2020 di Central Park, menurut Bapak Hidayat selaku HR di PT. Central Mall Kelola yang memberikan penilaian terhadap kinerja para karyawan, beliau membenarkan bahwa memang adanya penurunan kinerja karyawan pada periode 2019/2020. Kinerja rendah dapat diketahui melalui orientasi pelayanan atau ketaatan para karyawan yang belum optimal pada bagian kepuasan kerja.

Sutrisno (2010:74) mengemukakan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini merupakan dorongan dari harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, maupun perasaan tidak puas. Kepuasan

kerja merupakan hal penting yang harus diperhatikan perusahaan, karena kepuasan kerja merupakan tolok ukur perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaannya. Namun, perasaan manusia bersifat dinamis atau pasti akan berubah seiring berjalannya waktu, tidak menutup kemungkinan bahwa kepuasan kerja dapat meningkat ataupun menurun. Hal tersebut disebabkan dalam suatu perusahaan terdapat individu-individu yang mempunyai latar belakang kehidupan yang berbeda satu dengan yang lainnya dan tidak mungkin juga sama dengan tujuan organisasi. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Salah satu faktor tersebut adalah *work life balance*.

*Work life balance* adalah tentang menyeimbangkan kehidupan pribadinya dengan pekerjaan keseimbangan antara waktu, peran, dan kepuasannya di ranah pekerjaan dengan ranah pribadi, keluarga, dan ranah lainnya di luar pekerjaan. Sehingga wajib bagi perusahaan untuk melihat suatu pekerjaan yang ditanggungkan kepada karyawan dengan mempertimbangkan *work life balance* yang diberikan kepada karyawan untuk selalu memperhatikan kinerjanya. Armstrong dalam Nanzushi (2015) juga berpendapat bahwa praktik *work life balance* berkaitan dengan memberikan ruang bagi karyawan untuk menyeimbangkan apa yang mereka lakukan di tempat kerja dengan tanggung jawab dan minat yang mereka miliki di luar pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa karyawan di PT. Central Mall Kelola diketahui hasil wawancara sebagai berikut:

1. Keseimbangan waktu yang terjadi antara jam kerja dan waktu untuk keluarga belum berjalan baik,
2. Keseimbangan keterlibatan untuk bekerja dan untuk hal diluar pekerjaan belum berjalan sesuai dengan yang karyawan harapkan,
3. Keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi belum seimbang, disebabkan banyak waktu yang dihabiskan untuk keluarga masih kurang karena jam kerja yang panjang, terlebih karyawan kerja dilingkungan *mall*.

Dalam hasil wawancara mengungkap agar kedepannya *work life balance* dapat dilaksanakan dengan baik sehingga keseimbangan kehidupan pribadi dan kehidupan

kerja terlaksana sesuai harapan, tanpa ada salah satu aspek yang dirugikan. Apabila terdapat prioritas yang lebih dominan dari pada prioritas yang satunya memungkinkan berdampak terhadap tingkat kedisiplinan. Masalah disiplin kerja dapat terjadi di semua bentuk organisasi. Salah satu tolak ukur disiplin kerja dapat dilihat melalui data tingkat absensi karyawan yang tidak masuk kerja dengan tanpa keterangan akan merugikan organisasi dengan menyebabkan penurunan produktivitas kerja bagi karyawan dalam mencapai target yang telah ditentukan. Berikut adalah daftar kehadiran karyawan bulan Desember 2020 PT. Central Mall Kelola:

Hadir : 75%  
 Tidak Hadir : 20%  
 Cuti : 5%

*Sumber : Diolah dari data internal PT. Central Mall Kelola, 2020.*

Berdasarkan data di atas bisa disimpulkan bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan PT. Central Mall Kelola masuk dalam kategori cukup tinggi, yang mana persentase kehadiran yang baik adalah 100%. Banyaknya kehadiran yang belum maksimal sehingga membuktikan tingkat kedisiplinan karyawan di PT. Central Mall Kelola masih kurang. Peneliti juga melakukan pra kuesioner sebagai data pendukung wawancara dengan karyawan dengan hasil seperti pada Tabel 1.3 berikut:

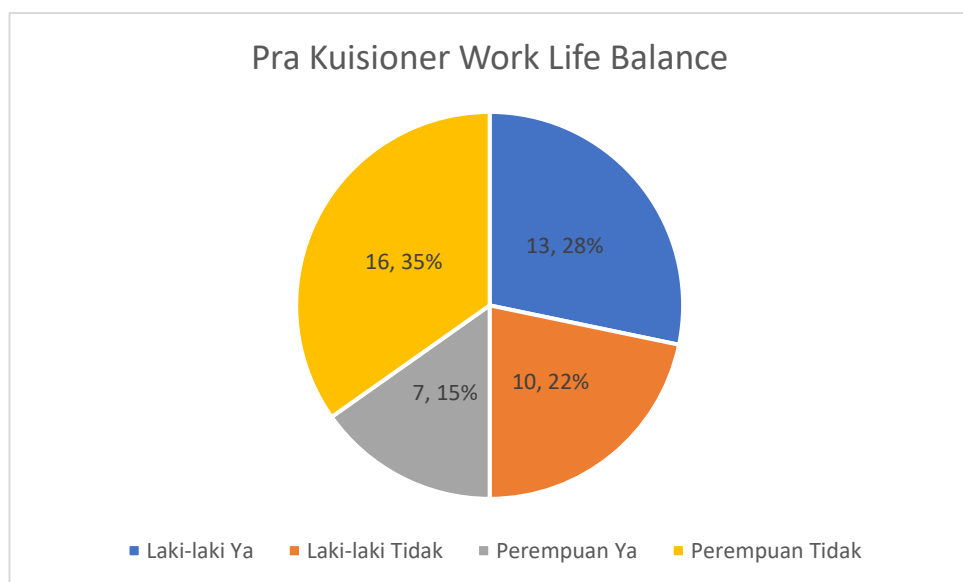
Tabel 1. 3  
 Tabel Pra Kuesioner Work Life Balance

NO	Dimensi	Pernyataan	Laki-laki		Perempuan	
			Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Keseimbangan Waktu	Keseimbangan waktu untuk bekerja dan waktu untuk hal diluar pekerjaan berjalan sesuai dengan harapan.	13	10	7	16



2	Keseimbangan Keterlibatan	Keseimbangan keterlibatan untuk bekerja dan keterlibatan untuk hal diluar pekerjaan berjalan sesuai dengan harapan.	12	11	7	16
3	Keseimbangan Kepuasan	Selama bekerja saya merasa puas terhadap apa yang telah saya capai	13	10	8	15

Sumber: Data olahan peneliti, 2021, n=46



Gambar 1. 4 Grafik Total Penilaian Pra Kuisisioner

Berdasarkan Tabel 1.3 dan Grafik 1.5 terdapat hasil pra kuesioner dominan jawaban dari responden ada pada kategori setuju dominan akan tetapi masih ada dari responden yang menjawab tidak setuju, maka dari perbedaan inilah yang menunjukkan bukti bahwa terdapat adanya perbandingan antara karyawan laki-laki dan perempuan terhadap work life balance. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan *Work Life Balance* pada karyawan laki-laki dan perempuan di PT. Central Mall Kelola”

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan sebelumnya dilatar belakang maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *work life balance* pada karyawan laki-laki di PT. Central Mall Kelola)?
2. Bagaimana *work life balance* pada karyawan perempuan di PT. Central Mall Kelola?
3. Adakah perbedaan *work life balance* pada karyawan laki-laki dan perempuan di PT. Central Mall Kelola?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan, maka dapat di simpulkan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *work life balance* pada karyawan laki-laki di PT. Central Mall Kelola
2. Untuk mengetahui *work life balance* pada karyawan perempuan di PT. Central Mall Kelola
3. Untuk mengetahui perbedaan *work life balance* pada karyawan laki-laki dan perempuan di PT. Central Mall Kelola

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Aspek Praktis**

Dilihat dari aspek praktis, hasil penelitian yang berkaitan dengan bidang kajian sumber daya manusia ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan bagi perusahaan bagaimana mengelola sumber daya manusia dengan baik, khususnya dalam *work life balance* pada karyawan laki-laki dan perempuan. Pengelolaan ini bertujuan supaya sumber daya manusia dapat memberikan kontribusi yang baik dan positif bagi perusahaan.

### **1.5.2 Aspek Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan sebagai penerapan ilmu yang telah didapat selama kuliah khususnya bidang pengembangan sumber daya manusia, khususnya pengaruh *work life balance* pada karyawan laki-laki dan perempuan. Selain itu, beberapa temuan yang didapatkan dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek pada PT. Central Mall Kelola periode penelitian selama 7 bulan yaitu sejak Desember 2020 – Juli 2021.

### **1.7 Sistematika Penelitian**

Untuk mempermudah serta untuk memberikan arah dan gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, maka penulis telah menyusun sistematika, yaitu :

## **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan penjelasan secara umum mengenai gambaran objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu periode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori yang terkait dengan topik dan variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

## **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan dalam mengumpulkan dan menganalisa data. Bab ini meliputi uraian tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, serta teknik analisis data

## **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai karakteristik narasumber, hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan penelitian yang didapat, beserta saran yang ditujukan kepada perusahaan maupun pengguna hasil penelitian, pembuat kebijakan (pemerintah) dan kepada para peneliti selanjutnya.