

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dalam arena persaingan bisnis yang ketat, *Corporate Operation* PT XYZ, sebuah entitas yang bergerak di sektor distribusi dan penjualan retail kendaraan roda dua. Sejak berdiri pada tahun 1990 hingga tahun 2013, perusahaan ini berhasil mendominasi pasar distribusi dan penjualan retail kendaraan roda dua di Indonesia. Kehadirannya merambah 21 provinsi dengan jaringan 100 *Sales Office* yang strategis dan didukung oleh lebih dari 3.550 karyawan. Kemampuan PT XYZ dalam menggerakkan *volume* penjualan yang signifikan, mencapai hingga 30.000 unit per bulan, mencerminkan posisinya yang kuat dalam industri dan kontribusi pentingnya terhadap ekosistem distribusi kendaraan roda dua di negara ini.

Penelitian ini mengambil fokus pada Departemen *Administration & Finance Sales Office* yang terletak di Kota Bandung, bagian dari operasi distribusi dan penjualan retail kendaraan roda dua PT XYZ. Departemen *Administration & Finance Coordinator Sales Office* dipilih karena perannya yang strategis dalam memastikan kelancaran administrasi dan keuangan *Sales Office*, yang memiliki dampak langsung terhadap kinerja keseluruhan perusahaan. Tingkat kompleksitas dan *volume* pekerjaan yang tinggi di departemen ini membuatnya rentan terhadap ketidakseimbangan beban kerja, yang dapat menghambat pencapaian target perusahaan. Selain itu, ketiadaan sistem monitoring formal untuk memantau beban kerja menambah urgensi untuk mengembangkan solusi yang tepat. Pemilihan departemen ini juga didukung oleh ketersediaan data yang memadai, sehingga memungkinkan analisis dan intervensi yang efektif.

Departemen Sumber Daya Manusia memegang peranan krusial dalam struktur organisasi, mengingat SDM adalah unsur yang kompleks serta dinamis di mana individu dapat mencapai performa puncak ketika mereka ditempatkan pada posisi yang sejalan dengan keterampilan dan ketertarikan mereka. Manajemen Sumber Daya Manusia memainkan peran vital dalam merencanakan strategi, mengelola operasi organisasi, dan mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia.

Pada era globalisasi yang kompetitif ini, dinamika kehidupan organisasi bisnis di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan, yang mengakibatkan diperlukannya adaptasi cepat terhadap perubahan untuk mempertahankan daya saing di pasar. Menurut Lenggick-Hall, seperti dikutip oleh (Arthur, 1994), menegaskan bahwa keberadaan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan kompetitif tinggi dan motivasi yang kuat menjadi kunci utama bagi perusahaan untuk tetap kompetitif dan mencapai hasil yang optimal. Hal ini karena sumber daya manusia memiliki peran langsung dalam meningkatkan efisiensi kinerja organisasi dan menciptakan keunggulan kompetitif.

Dalam upaya sebuah perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif di pasar, sangat krusial bagi karyawan yang bekerja di dalamnya untuk mempertahankan tingkat produktivitas dan kinerja yang optimal. Keberhasilan dalam mencapai tujuan ini sangat bergantung pada pengelolaan beban kerja yang efektif, memastikan bahwa setiap karyawan diberikan tanggung jawab yang sesuai dengan kapasitas mereka tanpa mengalami kelebihan beban kerja. Dengan demikian, keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan karyawan menjadi kunci untuk mendorong pencapaian dan inovasi yang berkelanjutan di dalam organisasi.

Tabel I. 1 Karyawan Eksisting Departemen *Administration & Finance Coordinator Sales Office*

<b>Departemen <i>Administration &amp; Finance Coordinator SO Bandung</i></b>	
<b>No</b>	<b>Posisi Jabatan</b>
1	<i>Administration &amp; Finance Sales Office Coordinator (AFSO)</i>
2	<i>Sales Admin Bidang Distribusi dan Penjualan Retail Kendaraan Bermotor</i>
3	<i>Sales Admin STNK/BPKB</i>
4	<i>Cashier</i>
5	<i>Admin Workshop</i>

PT XYZ memposisikan karyawannya sebagai aset terpenting dalam organisasi, memberikan apresiasi tinggi terhadap setiap kontribusi yang diberikan oleh karyawan, baik secara individu maupun kelompok. Perusahaan ini menekankan pentingnya profesionalisme dalam setiap aspek kerja, dengan tujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan serta memastikan pencapaian kinerja yang optimal. Tabel I.1 menyajikan informasi detail mengenai jabatan dan jumlah karyawan eksisting di Departemen *Administration & Finance Coordinator Sales Office*, yang akan dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini.



Gambar I. 1 Data Penjualan Unit Tahun 2021-2022  
(Sumber: Data Internal PT XYZ)

Gambar I.1 mengilustrasikan tren penjualan unit kendaraan roda dua dari Januari 2021 hingga Desember 2021, mengungkapkan dinamika penjualan sepanjang tahun tersebut. Pada awal tahun, Januari menyaksikan penjualan sebanyak 270 unit, diikuti oleh sedikit penurunan pada Februari dengan 232 unit. Namun, terjadi lonjakan signifikan pada Maret, di mana penjualan melonjak hingga 400 unit, menandai puncak penjualan tahunan. Bulan-bulan berikutnya menunjukkan variasi, dengan April mencatat 349 unit dan Mei sedikit menurun menjadi 308 unit. Penjualan stabil di sekitar 300-an unit untuk Juni hingga November, dengan Juni 305 unit, Juli 291 unit, Agustus kembali naik menjadi 342 unit, dan September mencapai hampir puncak kedua dengan 390 unit. Oktober dan November menunjukkan stabilitas dengan 341 dan 302 unit, sementara Desember menutup tahun dengan 262 unit.

Data untuk tahun 2022 dimulai dengan penjualan yang kuat, bulan Januari mencatat penjualan sebanyak 366 unit, diikuti oleh peningkatan dramatis pada

bulan Februari dan bulan Maret dengan penjualan masing-masing sebanyak 509 dan 547 unit, menandai puncak tertinggi penjualan tahun itu. Namun, terjadi penurunan signifikan pada bulan April dengan 321 unit, yang terus menurun hingga bulan Mei dan bulan Juni, dengan jumlah sebesar 235 dan 230 unit.

Target penjualan per bulan yang ditentukan oleh perusahaan seharusnya sebanyak 500 unit motor, sehingga dapat disimpulkan bahwa penjualan periode 2021-2022 mengalami penurunan rata-rata sebesar 30%. Berdasarkan hasil wawancara, penurunan produktivitas yang terjadi menyebabkan turunnya penjualan dapat terjadi ketika tidak ada *monitoring* yang efektif terhadap beban kerja karyawan. Tanpa sistem *monitoring* yang baik, beban kerja dapat menjadi tidak merata, menyebabkan karyawan kelelahan dan tidak fokus, yang akhirnya mengurangi efisiensi dan kualitas kerja. Hal ini berdampak pada penurunan kualitas layanan dan produk yang ditawarkan, menunda penyelesaian proyek, dan pada akhirnya, mengurangi penjualan dan pendapatan perusahaan.



Gambar I. 2 Data Variabel Kelelahan Kerja Karyawan

Gambar I.2 mengungkap temuan signifikan mengenai tingkat kelelahan kerja di antara 11 karyawan, berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner *Subjective Self-Rating Test (SSRT)*.

Analisis data memperlihatkan bahwa mayoritas, yaitu 6 dari 11 sampel atau sekitar 55%, mengalami kelelahan kerja pada kategori sangat tinggi. Hal ini memerlukan perhatian dan intervensi segera untuk mencegah dampak jangka panjang terhadap kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

Selanjutnya, 3 sampel, yang mewakili 27% dari total, berada pada kategori tinggi, menegaskan bahwa lebih dari seperempat karyawan mengalami tingkat kelelahan yang serius, yang dapat mengganggu kinerja mereka dan mempengaruhi kualitas hidup secara umum.

Sementara itu, 2 sampel lainnya atau 18% dari total, tergolong dalam kategori sedang. Meskipun ini merupakan tingkat kelelahan yang lebih rendah dibandingkan dua kategori sebelumnya, tetap penting untuk diakui dan ditangani, mengingat setiap tingkat kelelahan memiliki potensi untuk berdampak negatif pada individu yang terlibat.

Kesimpulan dari distribusi kelelahan kerja ini memperlihatkan pentingnya pengelolaan dan mitigasi stres di tempat kerja, serta memperkuat perlunya strategi manajemen sumber daya manusia yang efektif untuk menangani kelelahan kerja. Hasil ini menekankan urgensi untuk menerapkan praktik kerja yang mendukung kesehatan mental dan fisik karyawan, sekaligus menunjukkan kebutuhan untuk intervensi yang ditargetkan guna mengurangi beban kerja dan meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Tabel I. 2 Variabel Kelelahan Kerja Karyawan

(Sumber: Hasil perhitungan dari pengolahan data kuesioner SSRT)

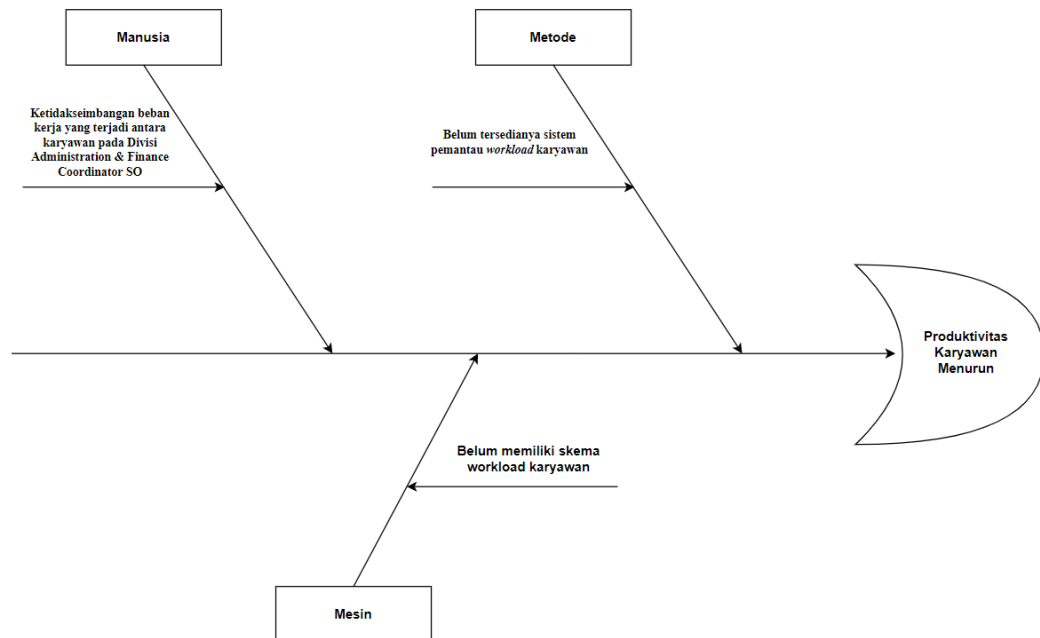
Variabel Kelelahan	n	%
Sangat Tinggi	6	55
Tinggi	3	27
Sedang	2	18
Rendah	0	0

Tabel I.2 menyajikan analisis mendetail tentang skor variabel kelelahan kerja yang sebelumnya digambarkan dalam Gambar I.2.

Dari data tersebut, variabel kelelahan kerja menunjukkan bahwa mayoritas karyawan dengan persentase yang signifikan sebesar 55% berada dalam kategori kelelahan sangat tinggi. Hal ini menegaskan bahwa, pada rata-rata karyawan mengalami tingkat kelelahan kerja yang tidak hanya mengkhawatirkan tetapi menandakan adanya tekanan kerja yang berlebihan. Hasil terhadap variabel

kelelahan ini menunjukkan kebutuhan mendesak untuk evaluasi ulang terhadap beban kerja dan strategi pengelolaan sumber daya manusia. Dengan lebih dari setengah dari populasi karyawan yang dianalisis mengalami kelelahan pada level sangat tinggi, ini menjadi indikator jelas bahwa terdapat area kritis yang memerlukan intervensi, baik dalam hal manajemen waktu, dukungan kesehatan mental, maupun kebijakan istirahat dan pemulihan bagi karyawan.

Data dan informasi yang diperoleh terkait kondisi di Departemen *Administration & Finance Coordinator Sales Office*, maka disajikan *fishbone diagram* yang menampilkan akar permasalahan di perusahaan.



Gambar I. 3 *Fishbone Diagram* Departemen *Administration & Finance Coordinator Sales Office*

Gambar I.3 secara komprehensif memetakan akar masalah yang mengakibatkan terjadinya produktivitas karyawan menurun menggunakan *fishbone diagram* yang digambarkan berisi penyebab dan dampak terhadap suatu permasalahan yang dihadapi.

Pertama, dalam faktor manusia, terdapat karyawan mengalami beban kerja yang tidak seimbang dengan beberapa karyawan terutama di Departemen *Administration & Finance Coordinator* mengalami kekurangan istirahat dan kelelahan fisik serta mental. Hal ini disebabkan oleh peningkatan *volume*

pekerjaan yang tinggi, tekanan tambahan, dan tenggat waktu yang ketat. Kondisi ini mengakibatkan kesulitan berkonsentrasi, penurunan produktivitas, dan meningkatnya stres di tempat kerja. Kesehatan fisik dan mental karyawan ikut terganggu karena mengalami kekurangan istirahat dan peningkatan *volume* kerja yang menyebabkan beban kerja meningkat, hal tersebut mempengaruhi kapasitas mental mereka untuk menjalankan tugas dengan efektif.

Kedua, dalam faktor metode, belum tersedianya sistem pemantauan *workload* karyawan menjadi salah satu akar permasalahan utama. Tanpa adanya sistem ini, manajemen kesulitan untuk memantau dan mengelola distribusi beban kerja karyawan secara efektif. Hal ini menyebabkan beberapa karyawan mengalami beban kerja yang tidak seimbang, yang pada akhirnya mempengaruhi produktivitas dan efisiensi kerja. Kurangnya pemantauan ini juga membuat sulit untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah beban kerja sebelum menjadi masalah yang lebih besar.

Ketiga, dalam faktor mesin, ditemukan bahwa belum adanya skema *workload* karyawan yang jelas juga berkontribusi terhadap permasalahan utama. Skema *workload* yang baik seharusnya membantu dalam pembagian tugas dan pengelolaan waktu kerja karyawan. Tanpa skema ini, karyawan sering kali tidak memiliki panduan yang jelas mengenai tugas-tugas mereka, sehingga dapat menyebabkan ketidakjelasan dan kebingungan. Akibatnya, tugas-tugas mungkin tidak diselesaikan dengan efisien dan efektif, yang pada akhirnya berpengaruh negatif terhadap pencapaian target penjualan.

Kombinasi dari tidak adanya sistem pemantauan *workload* dan skema *workload* karyawan yang jelas mengakibatkan distribusi tugas yang tidak merata dan kurang optimal. Hal ini menyebabkan peningkatan stres dan kelelahan di kalangan karyawan, yang berdampak pada menurunnya produktivitas dan kualitas kerja. Akibatnya, ketidakseimbangan beban kerja yang terjadi dapat menurunkan produktivitas, mengindikasikan bahwa masalah ini memerlukan solusi segera untuk memperbaiki kinerja dan mencapai tujuan bisnis perusahaan.

## I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, berikut merupakan beberapa akar masalah yang didapatkan dari identifikasi permasalahan beserta alternatif solusi terhadap akar permasalahan tersebut.

Tabel I. 3 Alternatif Solusi

No	Akar Permasalahan	Potensi Solusi
1	Ketidakseimbangan beban kerja yang terjadi antara karyawan pada Departemen <i>Administration &amp; Finance Coordinator SO</i> .	Melakukan pengukuran beban kerja karyawan.
2	Belum tersedianya sistem <i>monitoring Workload</i> karyawan.	Perancangan kerangka desain aplikasi <i>Workload monitoring management</i> sistem berbasis <i>website</i> dengan pendekatan <i>double diamond</i> .
3	Belum memiliki skema <i>Workload</i> karyawan.	Melakukan integrasi sistem terhadap <i>Workload</i> karyawan.

Pada Tabel I.3 ditampilkan sebuah akar permasalahan yang menjelaskan adanya permasalahan yang terjadi pada Departemen *Administration & Finance Coordinator Sales Office*. Terdapat tiga akar permasalahan yang timbul dengan potensi solusi berbeda disesuaikan terhadap kebutuhan atas setiap permasalahan yang terjadi.

Pemilihan kerangka desain aplikasi *workload monitoring management system* berbasis *website* dengan pendekatan *Double Diamond* dilakukan karena beberapa pertimbangan utama. Pendekatan ini menawarkan struktur yang teratur dan inklusif untuk memahami permasalahan secara mendalam melalui tahapan *Discover* dan *Define*, serta memungkinkan pengembangan solusi inovatif yang berfokus pada kebutuhan pengguna melalui tahapan *Develop* dan *Deliver*. Fleksibilitas *Double Diamond* memungkinkan adaptasi sesuai dengan karakteristik proyek yang berbeda, seperti yang terjadi di Departemen *Administration & Finance Coordinator Sales Office*, sehingga dapat menghasilkan solusi yang tepat guna dengan fokus pada peningkatan kesejahteraan karyawan dan efisiensi operasional melalui pemantauan beban kerja yang efektif. Pendekatan ini juga sangat *user-centered*, menempatkan pengguna sebagai fokus utama dalam merancang sistem yang akan digunakan oleh karyawan di berbagai *level* dan fungsi, memastikan bahwa desain yang dihasilkan



benar-benar menjawab kebutuhan dan permasalahan spesifik yang dihadapi di lapangan.

Data pendukung yang diperoleh dari wawancara, kuesioner, dan observasi menunjukkan masalah spesifik yang dapat diatasi melalui pendekatan ini, dengan *usability testing* untuk mengukur efektivitas desain, memastikan solusi yang dihasilkan bekerja sesuai harapan. Oleh karena itu, kerangka desain ini dipilih karena kesesuaiannya dengan kebutuhan Departemen *Administration & Finance Coordinator Sales Office*, kemampuannya beradaptasi terhadap masalah yang kompleks, serta pendekatan yang berfokus pada pengguna, yang menjadi inti dari solusi yang diinginkan.

### **I.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu berupa “Bagaimana cara merancang dan menghasilkan kerangka desain aplikasi *Workload Monitoring Management System* berbasis *website* dengan pendekatan *Double Diamond* yang efektif untuk membantu perusahaan dalam memantau serta menyesuaikan beban kerja karyawan sehingga target penjualan perusahaan dapat tercapai?”

### **I.4 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada Tugas Akhir ini, yaitu merancang dan menghasilkan perancangan kerangka desain aplikasi *workload monitoring management system* berbasis *website* dengan pendekatan *double diamond* yang mampu membantu perusahaan dalam memantau serta menyesuaikan beban kerja karyawan sehingga target penjualan perusahaan dapat tercapai.

### **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Adapun manfaat dari perancangan kerangka desain aplikasi *Workload monitoring management sistem* berbasis *website* dengan pendekatan *double diamond* adalah sebagai berikut.

1. Manfaat terhadap perusahaan

Peneliti ini diharapkan mampu memberikan manfaat terhadap pihak manajemen dalam melakukan pengembangan sumber daya manusia dan proses terhadap perhitungan serta analisis mengenai beban kerja karyawan

PT XYZ dalam mengidentifikasi dan menyesuaikan ketidakseimbangan beban kerja, sehingga memungkinkan alokasi sumber daya manusia yang lebih efisien. Dengan mengoptimalkan alokasi beban kerja, karyawan dapat merasakan peningkatan dalam kesejahteraan fisik dan mental mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas. Peneliti ini menyediakan data dan analisis yang dapat mendukung pengambilan keputusan manajerial terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia dan alokasi tugas sehingga perusahaan mendapatkan referensi mengenai perancangan kerangka desain aplikasi *Workload monitoring management* sistem berbasis *website*.

2. Manfaat terhadap Departemen *Administration & Finance Coordinator* SO Peneliti ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai sebuah landasan atau acuan mengenai beban kerja karyawan, sehingga dapat membantu setiap jabatan atau posisi dalam menjalankan tugas serta peran dalam Departemen. Dengan informasi yang lebih akurat tentang beban kerja,

Departemen *Administration & Finance Coordinator* SO dapat mengimplementasikan strategi pembagian tugas yang lebih adil dan seimbang secara objektif. Manfaat langsung dari Peneliti ini termasuk perbaikan dalam perencanaan sumber daya manusia, memastikan bahwa Departemen memiliki karyawan yang cukup untuk memenuhi tuntutan kerja tanpa membebani karyawan.

3. Manfaat terhadap peneliti

Bermanfaat dalam mengimplementasi metode dalam merancang kerangka desain aplikasi *Workload monitoring management* sistem berbasis *website* dengan pendekatan *double diamond*.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan yang dilakukan dan terdiri atas *cover*, lembar pengesahan, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, daftar istilah, dan isi.

Isi dalam penelitian ini terbagi kedalam enam bab, yaitu:

### **BAB I Pendahuluan**

Bagian ini menjelaskan konteks masalah, latar belakang masalah, alternatif pemecahan masalah, dan rumusan masalah yang bertujuan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini dengan merancang sistem terpadu manusia dengan bahan dan/atau informasi dan/atau mesin, batas belajar, manfaat belajar dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Bagian ini menguraikan mengenai literatur yang berkaitan atau terkait dengan masalah penelitian dan membahas hasil buku atau sumber penelitian terdahulu dan/atau sumber lain yang dapat digunakan dalam merencanakan dan memecahkan masalah. Terdiri atas beberapa metode untuk memecahkan masalah dan meminimalkan kesenjangan antara situasi yang ada dan solusi masalah. Bagian terakhir pada bab II ini menjelaskan pemilihan metode yang digunakan untuk memecahkan masalah pada penelitian ini.

### **BAB III Metodologi Perancangan**

Bagian ini menjelaskan tata cara pelaksanaan penelitian yang terbagi dalam beberapa tahapan yaitu tahapan mekanisme pengumpulan data, tahapan proses rancangan, mekanisme verifikasi dan validasi hasil. Kemudian bagian ini juga menjelaskan keterbatasan dan asumsi penelitian.

### **BAB IV Perancangan Sistem Terintegrasi**

Bagian ini menjelaskan seluruh langkah yang dilakukan dalam perancangan sistem terintegrasi untuk menyelesaikan masalah. Kegiatan yang akan dilakukan meliputi pengumpulan data, pengolahan data, proses rancangan solusi dan verifikasi hasil perancangan.

## BAB V Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan

Bagian ini menjelaskan tentang validasi hasil rancangan, evaluasi hasil rancangan, dan analisis implikasi manajerial sehingga hasil rancangan dapat digunakan untuk memecahkan masalah atau menurunkan ketidakseimbangan antara kondisi eksisting dengan kondisi yang diharapkan sesuai tujuan dan memberikan gambaran umum. hasil rancangan dan refleksi terhadap tujuan dari tugas akhir.

## BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan mengenai penyelesaian keseluruhan masalah dalam penelitian yang dilakukan dan jawaban rumusan masalah pada penelitian serta memberikan saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.