

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan bisnis yang pesat menuntut perusahaan untuk terus beradaptasi agar tetap kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara untuk bertahan dan berkembang adalah melalui pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif. Dalam organisasi modern, SDM dipandang sebagai aset utama yang berperan penting dalam keberhasilan operasional perusahaan. Menurut (Hasibuan, 2019), SDM mencakup semua orang yang terlibat dalam aktivitas bisnis dan merupakan faktor penentu utama keberhasilan suatu organisasi. Pengelolaan SDM yang baik meliputi proses perekrutan, pengembangan, serta motivasi karyawan agar dapat memberikan kontribusi maksimal. (Handoko, 2001) menyatakan sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama yang sangat penting dalam organisasi. Manajemen SDM dapat dilaksanakan secara seimbang dan manusiawi guna memastikan pemanfaatan maksimal dari potensi karyawan. Perusahaan perlu memperhatikan keseimbangan antara pengembangan keahlian dan kesejahteraan karyawan guna menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Sehingga karyawan yang merasa dihargai dan difasilitasi pengembangannya akan memiliki loyalitas serta kinerja yang lebih baik (E. J. Rivai, V., & Sagala, 2019).

Manajemen SDM menurut (Sutrisno, 2020) yang baik tidak hanya bertanggung jawab pada aspek teknis seperti perekrutan dan penilaian kinerja, tetapi juga harus memperhatikan aspek manusiawi. Memperlakukan karyawan secara adil dan manusiawi menciptakan motivasi intrinsik yang kuat, yang berujung pada peningkatan kinerja dan komitmen. Perusahaan yang mampu mengelola SDM secara efektif dapat mengoptimalkan potensi karyawannya serta meningkatkan daya saing organisasi. Manajemen SDM tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga strategi yang melibatkan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian. Dengan demikian, organisasi dapat memastikan bahwa SDM yang mereka miliki mampu berkontribusi secara efektif dan efisien terhadap pencapaian tujuan bisnis.

Aktivitas operasional SDM dalam dunia bisnis mencakup berbagai proses, mulai dari seleksi, pelatihan, pengembangan, promosi, kompensasi, hingga hubungan industrial. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan kontribusi SDM secara efisien terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kinerja yang optimal dari karyawan akan mendukung pencapaian tujuan organisasi, meningkatkan produktivitas, serta meningkatkan kepuasan pelanggan (Sutrisno, 2020). Dalam era globalisasi yang ditandai dengan persaingan yang ketat, organisasi dituntut untuk memiliki karyawan yang berkualitas dan dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi tidak hanya mampu menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga mampu berinovasi dan memberikan ide-ide baru yang dapat mendorong pertumbuhan organisasi (Badrianto et al., 2022).

Menurut (Robbins, S. P., & Judge, 2018) kinerja didefinisikan sebagai kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan secara efektif dan efisien dengan

melibatkan kualitas kerja, kuantitas hasil, serta kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan tugas. (Mangkunegara, 2017) menambahkan bahwa kinerja tidak hanya bergantung pada keterampilan teknis, tetapi juga pada sikap, disiplin, serta motivasi individu. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan yaitu kompetensi atau keahlian yang dimiliki oleh karyawan sangat menentukan sejauh mana mereka mampu menyelesaikan tugas dengan baik. (Mathis, R. L., & Jackson, 2016) menjelaskan bahwa karyawan dengan kompetensi yang tinggi cenderung lebih produktif dan inovatif. Faktor motivasi kerja menjadi salah satu faktor dalam upaya mencapai hasil yang optimal. Motivasi yang tinggi dapat ditingkatkan melalui pemberian kompensasi yang adil, insentif, serta pengakuan atas prestasi. Faktor yang terakhir yang mempengaruhi yaitu lingkungan kerja yang kondusif dalam mendukung kinerja karyawan. Lingkungan yang nyaman, fasilitas yang memadai, serta hubungan yang harmonis antar rekan kerja akan menciptakan suasana kerja yang positif, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja suatu karyawan. (E. Rivai, V., & Sagala, 2011) mengemukakan bahwa karyawan yang merasa dihargai oleh organisasi akan lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik mereka. Karyawan dengan kinerja tinggi tidak hanya mampu menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga mampu berinovasi dan menyumbangkan ide-ide baru yang dapat mendorong pertumbuhan organisasi.

Di dunia bisnis yang semakin dinamis, faktor manusia menjadi kunci bagi perusahaan untuk meraih keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Komitmen organisasi sering didefinisikan sebagai seberapa kuat individu terlibat secara emosional dan bersedia untuk memberikan usaha serta bertahan dalam sebuah organisasi (Meyer, J. P., & Allen, 2016). Komitmen kerja, yang berkaitan dengan antusiasme karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan rasa tanggung jawab terhadap tujuan serta misi perusahaan, memainkan peran krusial dalam pertumbuhan organisasi, terutama jika karyawan tersebut berkomitmen dan berkinerja tinggi (Yuniarsih, T., 2020). Manajemen sumber daya manusia SDM adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, dan keberhasilan organisasi sangat bergantung pada perilaku dan keterlibatan karyawan. Untuk membimbing karyawan secara efektif, memahami alasan di balik perilaku karyawan menjadi hal yang sangat penting. SDM memegang peran sentral dalam organisasi dengan fokus pada kondisi kerja, kesejahteraan karyawan, dan kepuasan kerja untuk menjaga tingkat komitmen organisasi yang tinggi (Yuniarsih, T., 2020). Banyak faktor yang memengaruhi komitmen karyawan, seperti upah yang adil, gaya kepemimpinan, stabilitas kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja.

Praktik SDM yang efektif sangat diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang memuaskan dan berkualitas. Ini mencakup perencanaan karir, keselamatan kerja, pemberian kompensasi, evaluasi kinerja, pelatihan serta pengembangan, tunjangan, komunikasi yang efektif, dan pengambilan keputusan yang partisipatif (Rusda & Dini Arimbi, 2017). Dalam sektor jasa, peran SDM bahkan lebih penting karena memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan dan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Kinerja karyawan adalah salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu perusahaan, terutama di sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya

manusia. Untuk mencapai kinerja yang optimal, praktik SDM yang efektif sangat diperlukan, termasuk perencanaan karir, keselamatan kerja, pemberian kompensasi, evaluasi kinerja, serta pelatihan dan pengembangan karyawan (Rusda & Dini Arimbi, 2017). Kinerja yang meningkat dapat mendorong pertumbuhan perusahaan, sementara kinerja yang menurun dapat menyebabkan kemunduran. Untuk memastikan kinerja karyawan tetap optimal, perusahaan harus memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhinya, yang dapat berbeda antara satu perusahaan dengan yang lain. Di antara berbagai faktor yang memengaruhi kinerja, beban kerja memiliki dampak terhadap produktivitas dan kesejahteraan kinerja karyawan. Beban kerja yang tidak seimbang dapat mengakibatkan kelelahan fisik maupun mental, yang pada akhirnya menurunkan kualitas kerja dan motivasi karyawan (Tandiyono, 2019).

Beban kerja merupakan sebagai jumlah tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan atau tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan penurunan kinerja. Hal ini sejalan dengan pandangan (Robbins, S. P., & Judge, 2018), yang menyatakan bahwa ketika karyawan merasa terbebani dengan tugas yang melebihi kapasitas mereka, maka tingkat kepuasan kerja akan menurun, yang pada gilirannya berdampak negatif pada kinerja karyawan. (Mangkunegara, 2017) menjelaskan bahwa beban kerja dapat dibagi menjadi tiga jenis. Beban fisik berkaitan dengan tugas yang membutuhkan tenaga dan stamina, sedangkan beban mental berhubungan dengan tugas yang memerlukan konsentrasi tinggi dan pemikiran yang mendalam. Beban sosial, di sisi lain, berkaitan dengan interaksi interpersonal dan dinamika tim. Beban kerja yang terlalu tinggi atau rendah dapat mengganggu keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi karyawan, sehingga memengaruhi motivasi dan keterlibatan dalam pekerjaan. Dalam penelitian (Abdullah, 2014) bahwa pemimpin organisasi perlu memberikan perhatian khusus terhadap manajemen beban kerja untuk memastikan karyawan tetap termotivasi dan produktif. Beban kerja yang dikelola dengan baik akan meningkatkan kepuasan kerja, loyalitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam sektor jasa, di mana interaksi langsung dengan konsumen sangat penting, karyawan yang kelelahan atau merasa terbebani cenderung tidak mampu memberikan pelayanan yang maksimal, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam sektor jasa, keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kualitas interaksi langsung antara karyawan dan konsumen. Faktor lain dalam mempengaruhi kinerja adalah etika kerja. Etika kerja merupakan seperangkat nilai dan prinsip yang dipegang oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya, yang meliputi kedisiplinan, tanggung jawab, kejujuran, dan komitmen. Karyawan yang memiliki etika kerja yang baik cenderung menunjukkan performa yang lebih tinggi, lebih termotivasi, dan lebih berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Menurut (Sedarmayanti., 2017), etika kerja dapat didefinisikan sebagai keyakinan tentang pentingnya bekerja keras, disiplin, serta dedikasi terhadap tugas yang diberikan. Karyawan dengan etika kerja yang kuat biasanya memiliki motivasi internal yang tinggi untuk mencapai

hasil yang terbaik, tidak hanya demi keuntungan perusahaan, tetapi juga untuk kepuasan pribadi dan profesional karyawan. (Yanti, 2023) menjelaskan bahwa etika kerja yang baik mencerminkan integritas karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sangat penting di sektor jasa di mana kualitas layanan sering kali bergantung pada interaksi personal antara karyawan dan konsumen. Ketika karyawan memiliki etika kerja yang baik, mereka lebih cenderung memberikan pelayanan yang tulus, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Sebaliknya, karyawan yang tidak memegang teguh prinsip-prinsip etika kerja cenderung mengabaikan kualitas layanan, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Menurut (Osibanjo et al., 2015) menekankan bahwa etika kerja yang baik berhubungan erat dengan kedisiplinan dan tanggung jawab. Karyawan yang disiplin cenderung menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, menjaga kualitas hasil, dan berusaha memenuhi standar perusahaan. Menurut (Firmansyah et al., 2023), etika kerja menciptakan landasan yang memotivasi karyawan untuk menyelesaikan tugas dengan penuh tanggung jawab dan komitmen terhadap standar tinggi. Etika kerja yang kuat tidak hanya membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan baik tetapi juga membangun reputasi positif perusahaan, yang penting dalam mempertahankan dan menarik pelanggan.

Pada penelitian (Tandiyono, 2019) menambahkan bahwa etika kerja yang tinggi mendorong karyawan untuk bekerja dengan integritas dan konsisten, bahkan dalam situasi sulit. Perusahaan yang menanamkan etika kerja dalam budaya organisasi karyawan cenderung menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan profesional dan motivasi, sehingga membantu pencapaian tujuan jangka panjang organisasi. Dengan etika kerja yang baik tidak hanya berkontribusi pada pencapaian target perusahaan, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang saling menghormati dan mendorong kinerja optimal. Karyawan yang bekerja dengan etika tinggi biasanya merasa lebih puas dan terlibat, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan kinerja karyawan. Etika kerja yang kuat dapat meningkatkan kinerja karyawan, baik secara kuantitas maupun kualitas, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Memiliki karyawan yang berpegang pada etika kerja yang tinggi adalah aset berharga bagi perusahaan. Dengan memastikan bahwa karyawan memiliki etika kerja yang baik, perusahaan dapat menjaga kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mempertahankan reputasi positif di pasar yang kompetitif.

Pada saat ini bisnis yang kompetitif, karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi merupakan salah satu faktor kunci yang dapat menentukan keberhasilan organisasi. Komitmen afektif merujuk pada keterikatan emosional seorang karyawan terhadap organisasi, di mana karyawan merasa terlibat secara pribadi dan memiliki keinginan yang kuat untuk berkontribusi terhadap kesuksesan perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen afektif tidak hanya sekadar bekerja untuk memenuhi kewajiban, tetapi juga memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hal ini membuat mereka lebih bersemangat, termotivasi, dan loyal dalam melaksanakan tugas mereka.

Menurut (Meyer, J. P., & Allen, 2016) komitmen afektif adalah salah satu komponen dari teori tiga dimensi komitmen organisasi, yang meliputi komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Komitmen afektif merupakan bentuk komitmen yang paling kuat, karena didorong oleh rasa keterikatan emosional yang mendalam. Karyawan yang memiliki komitmen afektif tinggi cenderung lebih termotivasi untuk bekerja secara efektif. Sedangkan menurut (Robbins, S. P., & Judge, 2018), komitmen afektif memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki keterikatan emosional yang kuat dengan perusahaan tidak hanya memiliki produktivitas yang lebih tinggi, tetapi juga menunjukkan loyalitas yang lebih besar, serta tingkat absensi dan turnover yang lebih rendah. Karyawan lebih cenderung untuk bertahan dalam organisasi, terutama ketika perusahaan menghadapi tantangan atau perubahan yang signifikan. Hal ini sangat penting dalam industri jasa, di mana kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan dapat secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Penelitian (Hadiyanto & Saraswati, 2016) menegaskan bahwa komitmen afektif dapat meningkatkan kinerja karyawan karena menciptakan rasa memiliki yang kuat terhadap perusahaan. Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan, mereka lebih cenderung menunjukkan dedikasi dan inisiatif dalam menyelesaikan tugas mereka. Perusahaan yang berhasil membangun komitmen afektif di antara karyawannya akan memiliki keunggulan kompetitif, karena karyawan yang terikat secara emosional lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, serta lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan (Ariyani & Sugiyanto, 2020).

Karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat cenderung lebih termotivasi, antusias, dan siap untuk memberikan kontribusi terbaik karyawan. Karyawan menunjukkan tingkat tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas-tugas yang diberikan dan merasa terdorong untuk berkontribusi secara positif dalam proses kerja. Karyawan lebih cenderung membantu kolega, berbagi ide yang dapat mendukung kemajuan organisasi, dan secara proaktif mencari cara untuk meningkatkan efisiensi kerja. Hubungan ini menciptakan budaya kerja yang positif, di mana karyawan saling mendukung dan memperkuat keterlibatan emosional karyawan dengan organisasi (Mohamat Nor et al., 2023).

Karyawan dengan komitmen afektif rendah sering menunjukkan karakteristik yang kurang mendukung stabilitas dan pertumbuhan perusahaan. Karyawan mungkin memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain, lebih sering tidak hadir, atau kurang termotivasi untuk menyelesaikan tugas-tugas karyawan dengan baik. Ketidakmampuan untuk memenuhi target kerja dapat menjadi tanda bahwa karyawan merasa kurang terikat dengan organisasi, yang dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas hasil kerja. Situasi ini menciptakan ketidakstabilan yang dapat menghambat pertumbuhan organisasi, mengganggu proses operasional, dan mengurangi efektivitas tim kerja. Menurut (Hadiyanto & Saraswati, 2016), komitmen afektif adalah bentuk keterikatan emosional yang sangat berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk tetap bertahan dan berkontribusi secara maksimal dalam organisasi. Karyawan yang merasa memiliki hubungan emosional yang kuat dengan

perusahaan akan lebih mampu bertahan menghadapi tekanan kerja dan menunjukkan loyalitas yang tinggi. Loyalitas ini tidak hanya tercermin dalam kehadiran fisik di tempat kerja tetapi juga dalam komitmen untuk memberikan upaya terbaik demi kesuksesan organisasi.

Pada penelitian (Rohimah, 2020) menyatakan bahwa komitmen afektif dapat diukur dengan melihat sejauh mana karyawan merasa terhubung dengan nilai-nilai inti perusahaan. Jika seorang karyawan merasakan keselarasan antara nilai-nilai pribadi dan nilai-nilai organisasi, mereka lebih mungkin untuk terlibat aktif dalam pekerjaan mereka dan bahkan bersedia melakukan upaya ekstra yang melampaui tuntutan dasar pekerjaan. Hal ini menciptakan karyawan yang proaktif, tangguh, dan penuh semangat, yang merupakan aset penting bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Komitmen afektif juga memberikan manfaat jangka panjang bagi organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi cenderung lebih stabil dalam posisinya, yang membantu mengurangi tingkat perputaran karyawan dan biaya yang terkait dengan pelatihan karyawan baru (Ariyani & Sugiyanto, 2020).

Perbedaan hasil penelitian mengenai beban kerja, etika kerja, dan komitmen afektif terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa pengaruh ketiga variabel ini dapat bervariasi, tergantung pada jenis industri dan lingkungan kerja yang ada. Pada penelitian (Rochman & Ichsan, 2021) menemukan bahwa beban kerja berdampak signifikan pada kinerja, sedangkan penelitian (Insyani, 2019) menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja, namun lebih pada motivasi karyawan. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi kinerja secara berbeda tergantung pada objek operasional dan jenis industri. Pada penelitian (Firmansyah et al., 2023) menunjukkan bahwa etika kerja tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor perhotelan. Sedangkan pada penelitian (Widnyani & Suartina, 2021) pada variabel komitmen afektif juga menunjukkan hasil yang bervariasi, dimana komitmen ini tidak selalu berdampak langsung pada kinerja, melainkan dipengaruhi oleh faktor lain seperti *person-job fit*. Penelitian ini digunakan untuk mengklarifikasi apakah komitmen afektif berdampak signifikan dalam objek apotek yang membutuhkan loyalitas tinggi untuk pelayanan optimal.

Melalui penelitian lanjutan, bertujuan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di sektor kesehatan. Apotek Semesta Group cabang Jember memprioritaskan kualitas pelayanan, di mana kinerja karyawan menjadi kunci dalam memastikan layanan yang cepat, tepat, dan bersih, demi memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal. Kinerja karyawan pengelolaan beban kerja yang memengaruhi efisiensi dan produktivitas karyawan. Namun, berdasarkan observasi langsung dan pra survei, ditemukan beberapa permasalahan yang belum optimalnya kinerja karyawan. Karyawan SPG Apotek Semesta Group yang bertugas langsung menghadapi konsumen memiliki beban kerja yang tinggi dengan durasi kerja 11 jam per hari atau sekitar 3.102 jam per tahun. Beban kerja ini meliputi tugas harian seperti pengecekan penyimpanan obat, pengelolaan faktur, pencatatan transaksi, hingga kebersihan apotek. Tingginya beban kerja berpotensi menurunkan kinerja karyawan dan menyebabkan kelelahan fisik. Berikut tugas harian karyawan Apotek Semesta Group.

Tabel 1.1  
Data tugas harian karyawan SPG

No.	Tugas Harian	Standar Waktu	Frekuensi per Tahun	Total Beban Kerja (Jam)
1	Pengecekan penyimpanan obat & obat expired	15 menit/hari	282 hari	70,5 jam
2	Pencatatan transaksi (pengeluaran & pemasukan)	30 menit/hari	282 hari	141 jam
3	Pembuatan laporan	45 menit/bulan	12 bulan	9 jam
4	Pengelolaan faktur	15 menit/hari	282 hari	70,5 jam
5	Inventarisasi peralatan apotek	15 menit/bulan	12 bulan	3 jam
6	Menjaga kebersihan apotek	10 menit/hari	282 hari	47 jam

*Sumber : Data jadwal apotek semesta group*

Berdasarkan tabel 1.1, karyawan SPG di Apotek Semesta Group menghabiskan rata-rata 341 jam per tahun untuk tugas tambahan seperti pengecekan obat, pencatatan transaksi, dan pengelolaan faktur, di luar tugas utama melayani konsumen. Beban kerja ini menyita waktu signifikan dari total waktu kerja yang tersedia, menciptakan tekanan yang mengurangi kemampuan karyawan untuk fokus pada pelayanan konsumen. Akibatnya, efisiensi dalam menyelesaikan tugas utama menurun, sementara efektivitas pelayanan juga terganggu. Ketidakseimbangan antara tugas utama dan tambahan ini menunjukkan perlunya strategi pengelolaan beban kerja yang lebih baik untuk memastikan kinerja karyawan optimal dan kualitas layanan tetap terjaga. Sehingga berikut data capaian target apotek semesta group.

Tabel 1.2  
Data capaian target apotek semesta group

Bulan	Target Efisiensi Kerja (%)	Capaian Efisiensi (%)	Tingkat Penyelesaian Tugas (%)	Capaian Kinerja (%)
Januari	90%	88%	90%	85%
Februari	90%	88%	90%	88%
Maret	90%	89%	90%	87%
April	91%	88%	90%	86%
Mei	91%	89%	90%	85%
Juni	92%	91%	90%	85%
Juli	92%	89%	90%	88%
Agustus	93%	89%	91%	87%
September	93%	90%	91%	86%
Oktober	93%	90%	91%	85%

*Sumber : Data evaluasi bulanan pada Apotek Semesta Group 2024*

Berdasarkan data Tabel 1.2 menunjukkan bahwa rata-rata capaian efisiensi kerja karyawan Apotek Semesta Group lebih rendah dari target yang ditetapkan, mencerminkan adanya kendala dalam alokasi waktu dan pengelolaan beban kerja. Penurunan efisiensi dan penyelesaian tugas terjadi pada bulan-bulan dengan beban administratif yang tinggi, seperti Maret, Mei, dan Oktober. Yang memiliki dampak secara langsung pada capaian kinerja yang juga berada di bawah target perusahaan, sehingga diperlukan langkah perbaikan dalam manajemen sumber daya manusia dan perilaku kerja karyawan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Meskipun perusahaan telah menerapkan program penghargaan berupa bonus untuk pencapaian target dan loyalitas, hal tersebut belum sepenuhnya mampu meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan. Sebagai sektor kesehatan memiliki tuntutan pada pelayanan yang tinggi untuk mengurangi kesalahan kecil karena dapat berdampak besar pada kepercayaan pelanggan. Dengan pengawasan yang lebih ketat, pemanfaatan waktu kerja secara efisien, dan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan menjadi sangat penting. Dalam hal ini, faktor beban kerja, *work ethics*, dan komitmen afektif dipandang sebagai aspek yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang, penelitian ini dengan judul “PENGARUH BEBAN KERJA, *WORK ETHICS*, DAN KOMITMEN AFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA APOTEK SEMESTA GROUP.”

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Apotek Semesta Group?
2. Bagaimana pengaruh *work ethics* terhadap kinerja karyawan pada Apotek Semesta Group?
3. Bagaimana pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja karyawan pada Apotek Semesta Group?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Apotek Semesta Group.
2. Untuk mengidentifikasi dan memahami pengaruh *work ethics* terhadap kinerja karyawan di Apotek Semesta Group.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja karyawan di Apotek Semesta Group.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi penulis dengan menambah pengetahuan dan pemahaman terkait hubungan antara beban kerja, *work ethics*, dan



komitmen afektif terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian ini diharapkan memberikan pengalaman berharga dalam membandingkan teori dengan praktik di dunia kerja serta memperkaya wawasan penulis dalam menyusun karya tulis ilmiah yang sistematis

## 2. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi manajemen Apotek Semesta Group dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dengan memahami pengaruh beban kerja, *work ethics*, dan komitmen afektif, perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia secara optimal, meningkatkan produktivitas, dan memastikan kualitas pelayanan. Dan dapat menyempurnakan program-program yang telah dirancang, serta untuk mendukung pengambilan kebijakan dan keputusan yang lebih baik, sehingga mendukung pencapaian tujuan jangka panjang perusahaan dan memperkuat daya saing di industri layanan kesehatan.

