

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu organisasi atau perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik yang bergerak dibidang pabrikan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada dasarnya, suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk mencapai laba yang optimal dan mempertahankan kehidupan bisnis dalam jangka panjang. Namun, satu hal yang harus diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas di dalam organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusianya. Sumber daya manusia memiliki peran dalam memberikan kontribusi kepada organisasi. Bentuk nyata dari kontribusi karyawan adalah kinerjanya dalam menjalankan aktivitas organisasi sehingga dapat tumbuh, berkembang, dan mencapai tujuan.

Menurut Moeheriono (2012) Kinerja adalah catatan hasil yang telah dicapai dari fungsi atau kegiatan profesional tertentu selama periode waktu tertentu. Sedangkan menurut Colquitt, et. all., (2009:37) Kinerja adalah seperangkat nilai karyawan yang berkontribusi positif atau negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Meningkatkan kinerja sendiri bukanlah hal yang mudah, karena manajer sering mengalami kesulitan menentukan mengapa kinerja karyawan menurun, ini disebabkan oleh banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Sedarmayanti dalam Widodo (2015:133) Kinerja karyawan

dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja), pendidikan, keterampilan, manajemen kepemimpinan, tingkat pendapatan, gaji dan kesehatan, jaminan sosial, iklim kerja, stres kerja, sarana dan prasarana, teknologi, peluang untuk berprestasi.

Faktor lain yang harus dipertimbangkan perusahaan ketika mengelola sumber daya manusia terkait dengan stres kerja karyawan. Stres adalah keadaan tegang yang memengaruhi perasaan, pikiran, dan kondisi fisik (Aftab, 2011). Stres terkait pekerjaan terjadi ketika persyaratan pekerjaan tidak sesuai dengan proses regulasi mental, seperti pengolahan informasi, perencanaan dan implementasi. Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan seseorang karena tugas pekerjaan yang tidak dapat mereka lakukan. Ini berarti bahwa tekanan muncul ketika persyaratan pekerjaan tidak dapat dipenuhi, kurangnya waktu untuk menyelesaikan tugas dan tugas kerja yang saling bertentangan dengan keterampilan masing-masing. Hal-hal tersebut penyebab timbulnya stres. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja bisa membuat karyawan tertekan, sehingga menyebabkan karyawan tidak bekerja secara optimal dan kinerja pun terpengaruh. Dalam jangka waktu panjang, stres yang dibiarkan bisa saja menyebabkan karyawan jatuh sakit dan bahkan bisa berakibat pada pengunduran diri pada pekerjaan atau resign.

Stres kerja mengambil bentuk gejala yang terjadi pada orang yang mengalaminya dalam bentuk gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku Robbins (2006). Gejala fisiologis terkait dengan efek pada kesehatan fisik karyawan, seperti perubahan metabolisme, sakit kepala, dan peningkatan tekanan. Gejala

psikologis berkaitan dengan dampak terhadap psikis karyawan seperti ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan ketidakpuasan pada pekerjaan. Pada gejala perilaku, stres kerja menyebabkan perubahan produktivitas. Faktor sebenarnya dari pekerjaan itu bisa menjadi beban kerja yang dianggap berlebihan oleh seorang karyawan.. Begitupun juga faktor hubungan dalam pekerjaan, jika hubungan dengan atasan, rekan kerja serta bawahan yang buruk, maka akan bersifat negatif seperti kurangnya arahan dari atasan, kurang saling mendukung antar rekan kerja dan tekanan persaingan.

Stres kerja karyawan tentu akan merugikan organisasi, karena kinerja yang dihasilkan mengalami penurunan. Beberapa peneliti telah menguji hubungan antara pengaruh variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rachel, William, Wehelmina (2018) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado” mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Diperoleh hasil bahwa hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengelola IT Center Manado. Sedangkan dalam penelitian Rahmila, Mahlia, Nurdjannah (2012) diperoleh hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, terdapat gap dari hasil penelitian lain, yaitu dari Tri Wartono (2017) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Majalah Mother And Baby”. Diperoleh hasil bahwa hasil stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

PT BCA Multifinance Jombang yang menjadi objek penelitian adalah perusahaan pembiayaan (*leasing*) kendaraan motor baru maupun bekas (*second*) baik roda dua maupun roda empat, yang merupakan bagian atau anak salah satu perusahaan bank di Indonesia, yang resmi berdiri pada tahun 2010 di kabupaten Jombang. Setiap harinya perusahaan ini memiliki jadwal target *deadline* yang ketat, dengan *customer* yang banyak, terutama pada bagian kendaraan bermotor roda dua. Dalam menangani kredit bermasalah, PT BCA Multifinance memiliki karyawan bagian *account receivable staff* atau bisa disebut karyawan collector kendaraan yang bertugas untuk melakukan penagihan telat hari dan telat bulan. Berikut data persentasi kredit bermasalah selama enam bulan terakhir periode 2019/2020 :

**Tabel 1.1**  
**Kredit bermasalah**

<b>Periode 2019/2020</b>	<b>Jumlah nasabah bermasalah</b>	<b>Jumlah yang berhasil diatasi</b>	<b>% tingkat keberhasilan</b>
Oktober/2019	1369	1288	92,50%
November/2019	1465	1272	87,48%
Desember/2019	1465	1411	96,97%
Januari/2020	1369	1293	94,97%
Februari/2020	1548	1201	77,05%
Maret/2020	1259	1125	88,40%

*Sumber : PT BCA Multifinance Jombang, 2019/2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa NPL (*Non Performing Loan*) dari bulan Oktober 2019 sampai Maret 2020. Semakin banyaknya kredit bermasalah tentunya harus dicari analisis terbaik untuk menyelamatkan dan menyelesaikan kredit yang bermasalah. Oleh karena itu diperlukan strategi untuk menekan jumlah NPL seminimal mungkin yang pada akhirnya berdampak pada membaiknya kualitas kredit yang telah disalurkan. Secara umum Kasmir (2014:109) mengungkapkan bahwa kredit bermasalah bisa terjadi karena dilandasi oleh dua hal. Pertama adalah kesalahan dari pihak perbankan yang disebabkan oleh analisis yang kurang teliti atau adanya kolusi antara kreditur dan debitur sehingga analisis dilaksanakan secara subjektif. Kedua, dari pihak nasabah yang terjadi karena adanya unsur kesengajaan dari kreditur untuk tidak membayar atau adanya unsur ketidak sengajaan yang membuat kreditur tidak membayar.

PT BCA Multifinance juga diduga mengalami suatu permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan, perusahaan ini mengalami kenaikan ataupun penurunan atau bisa disebut fluktuasi pada target kinerjanya, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 dari kinerja karyawan pada bagian collector dengan jumlah karyawan 32 orang dinilai kurang maksimal, berikut data target penagihan collector selama enam bulan terakhir periode 2019/2020 :

**Tabel 1.2**  
**Target penagihan collector selama enam bulan terakhir periode**  
**2019/2020**

<b>Bulan</b>	<b>AMM (AMOUNT)</b>	<b>FLOWRATE</b>	<b>%</b>	<b>PROGRES</b>	<b>%</b>
Oktober	12.436.892.506	470.834.156	3,79%	11.966.058.350	96,21%
November	3.838.104.143	201.612.081	5,25%	3.636.492.062	94,75%
Desember	11.676.801.625	404.576.887	3,46%	11.272.224.738	96,54%
Januari	10.640.187.637	1.331.911.171	12,52%	9.308.276.466	87,48%
Februari	10.453.645.936	317.013.221	3,03%	10.136.632.715	96,97%
Maret	10.961.049.335	2.515.096.110	22,95%	8.445.953.225	77,05%

*Sumber : PT BCA Multifinance Jombang, 2019/2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan target penagihan bagian collector setiap bulan mengalami fluktuasi, hal ini didasari dengan data selama enam bulan terakhir yaitu pada periode Oktober 2019 sampai Maret 2020 menunjukkan adanya penurunan dan kenaikan dalam realisasi pencapaian karyawan karena tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan kontrak bagian collector, penurunan kinerja disebabkan oleh adanya tekanan-tekanan untuk mencapai target perusahaan, yang bisa memicu stres kerja, karena dalam menjalani pekerjaan di lapangan seperti debitur terlambat dalam melakukan pembayaran baik cicilan maupun bunga, tidak jarang terjadi kesalahfahaman antara collector dengan

debitur karena dalam memberi penjelasan mengenai situasi kredit, hal ini bisa berakibat debitur memberikan respon yang negatif, tidak jarang akan keselamatan dan keamanan kerja karyawan collector dalam bekerja terkadang terabaikan dari bahaya fisik dan emosional. Dalam hal ini juga karyawan collector tidak jarang menemui debitur yang bersikap berani melawan secara fisik, walaupun ini jarang ditemui, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan collector menyatakan, bisa 2 dari 10 orang debitur yang berani berlaku demikian. Karena yang bersangkutan debitur seringkali mengaku memiliki keluarga dari pihak yang memiliki kekuasaan, hal ini juga dapat menjadi andalan para debitur, agar collector tidak berani menagih.

Selain itu *deadline* pencapaian target dari daftar tagihan, yang diemban oleh setiap karyawan collector juga harus dicapai dan dipertanggung jawabkan pada atasan dan perusahaan. Masalah yang ada pada karyawan collector yaitu jam kerja yang tidak pasti. Karyawan collector harus mencatatkan kehadiran secara rutin di kantor, dan setelah itu menuju lapangan sesuai dengan tugasnya. Dalam menjalani pekerjaannya di lapangan ketika melakukan pengecekan lokasi debitur, tidak jarang menghadapi medan yang sulit untuk ditempuh atau lokasi yang tidak jelas alamatnya. Ketika melakukan pengecekan kondisi kendaraan kredit, tidak jarang juga menemui kendaraan yang sudah tidak sama dengan kondisi awalnya, sehingga sulit dikenali. Pembelian atas nama kredit yang tidak langsung atas nama orang yang bersangkutan, sehingga collector bisa menagih kredit kepada orang yang salah. Untuk menelusuri dan bertemu debitur sebetulnya tidak memiliki waktu pasti, tergantung situasi apakah debitur ada di lokasi atau tidak.

Dalam kondisi-kondisi tersebut diduga menyebabkan stres pada karyawan collector baik secara fisiologis, psikis dan perilaku, gejala psikis yang sering terjadi pada karyawan collector yaitu merasa tegang dan cemas saat bekerja atau melakukan penagihan karena dengan resiko yang tinggi yang ada dilapangan. Tidak jarang juga berdampak pada tingkat emosional yang meningkat seperti mudah marah. Hal lain juga berdampak pada perilaku karyawan collector, misalnya saat akhir bulan mereka menjadi sulit bahkan tidak dapat tidur karena mereka memikirkan bagaimana cara untuk mencapai target dengan tenggang waktu yang tidak lama lagi, karena sebelumnya diawal bulan sering menunda-nunda pekerjaan, hal tersebut berdampak pada pola hidup karyawan collector, seperti makan menjadi tidak teratur, timbulnya sakit kepala, bahkan ada yang sampai sakit, ada juga yang memilih untuk tidak memikirkan masalah tersebut, hal ini didasari karena karyawan collector merasa bosan pada pekerjaan yang setiap hari dihadapkan dengan kondisi yang beresiko tinggi berhadapan dengan debitur, mereka tidak jarang juga mengatasi hal tersebut dengan cara mengalihkan sementara masalah pekerjaan yang dialami dengan liburan (*refreshing*) ataupun pergi bersama teman-teman mereka.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai kinerja karyawan sebagai variabel dependen atau terikat (Y) dan stres kerja (X) sebagai variabel independen atau bebas. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, untuk itu penulis melakukan penelitian berjudul, ***“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan collector PT BCA Multifinance Jombang)”***.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan collector PT BCA Multifinance?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah diatas maka penulis membatasi masalah yang dilihat dari variabel stres kerja yang mengakibatkan kinerja karyawan mengalami penurunan ditinjau dari gejala psikologis, fisiologis, dan perilaku pada karyawan kontrak bagian collector di PT BCA Multifinance Jombang.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan collector.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengurangi atau meminimalkan stres kerja karyawan terhadap pekerjaannya dan menjadi bahan masukan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT BCA Multifinance sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi.

## 2. Manfaat Teoritis

### 1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan pengalaman nyata yang berharga sebagai kesempatan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah, khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

### 2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan menambah wawasan dibidang manajemen sumber daya manusia terutama bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian selanjutnya khususnya mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan collector PT BCA Multifinance.