

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Menurut Dessler (2015), manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya sehingga dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Salah satu yang menyebabkan tujuan dari perusahaan itu tercapai adalah kinerja seorang karyawan pada perusahaan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2017) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja (*output*) secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Rivai (2005) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dari setiap karyawan yang dinilai dari perilaku nyata

seorang karyawan terhadap tugas-tugas perusahaan sehingga jika tugas-tugas tersebut tercapai maka kualitas seorang karyawan menjadi salah satu faktor kepuasan kerja terhadap perusahaan.

Menurut Munandar (2013) Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Sedangkan Menurut Gibson dan Ivancevich (2009) beban kerja adalah tekanan sebagai tanggapan yang tidak dapat menyesuaikan diri, yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis, yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologi atau fisik) terhadap seseorang. Desak Putu Yuni Mega Cahyani (2017) melakukan penelitian pada Hotel Aneka Lovina Singaraja menunjukkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Selain itu, penelitian dari Yudha Adityawarman (2015) melakukan penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot menunjukkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan. dengan adanya beban kerja yang tinggi menjadikan karyawan termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditanggung jawabkan kepada karyawan tersebut. Berbeda dengan penelitian Jeky (2018) menunjukkan beban kerja yang dialami oleh karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Beban kerja yang tinggi yang dirasakan oleh karyawan akan berdampak

terhadap rasa stres yang dirasakan oleh karyawan, sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Robbins, 2006 “Stres kerja merupakan suatu beban kerja yang berlebih, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat performance individu dan juga dapat menyebabkan penyimpangan pada fungsi psikologis, fisik dan tingkah laku individu”. Dalam penelitian Ade Karina (2016) melakukan penelitian di Kepala Desa Se-Kabupaten Jember menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Stress kerja yang berdampak pada psikologi karyawan disebabkan karena tingginya beban kerja yang diberikan oleh perusahaan yang berpengaruh pada ketegangan emosional dan berakibat pada ketidakstabilan performa dalam pekerjaan.

Dealer Auto2000 Jombang merupakan member dari PT. Astra International Tbk-TSO. AUTO2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang TOYOTA yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi AUTO2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk. Saat ini AUTO2000 adalah retailer TOYOTA terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 45% dari total penjualan TOYOTA. Dalam aktivitas bisnisnya, AUTO2000 berhubungan dengan PT. TOYOTA ASTRA MOTOR sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) TOYOTA, yang menjadikan AUTO2000 adalah salah satu founder dealer resmi TOYOTA.

Tabel 1.1. Target Dan Realisasi Karyawan Bagian Marketing Dealer Toyota Auto 2000 Jombang Bulan Nopember Tahun 2020– April Tahun 2021

Karyawan	Target/bulan	Realisasi (pcs)						Kategori
		Nopember	Desember	Januari	Februari	Maret	April	
1	4	1	2	2	1	0	2	tidak terpenuhi
2	4	2	2	2	1	2	2	tidak terpenuhi
3	4	1	2	2	1	1	2	tidak terpenuhi
4	4	4	5	4	4	5	5	Terpenuhi
5	4	1	0	2	1	1	2	tidak terpenuhi
6	4	1	0	1	1	2	2	tidak terpenuhi
7	4	1	0	2	2	1	2	tidak terpenuhi
8	4	1	0	2	1	2	2	tidak terpenuhi
9	4	1	1	2	2	1	2	tidak terpenuhi
10	4	2	2	1	1	1	2	tidak terpenuhi
11	4	0	0	2	1	2	2	tidak terpenuhi
12	4	4	4	4	5	4	4	tidak terpenuhi
13	4	1	1	2	2	1	2	tidak terpenuhi
14	4	0	1	2	1	1	1	tidak terpenuhi
15	4	5	5	4	5	6	4	Terpenuhi
16	4	1	2	2	2	2	2	tidak terpenuhi
17	4	1	1	1	2	1	2	tidak terpenuhi
18	4	1	1	1	1	1	2	tidak terpenuhi
19	4	2	2	1	1	1	2	tidak terpenuhi
20	4	4	4	4	4	5	5	Terpenuhi
21	4	1	1	1	0	1	1	tidak terpenuhi
22	4	1	2	0	1	2	1	tidak terpenuhi
23	4	2	1	1	0	1	1	tidak terpenuhi
24	4	0	1	0	1	1	2	tidak terpenuhi
25	4	1	2	1	1	0	2	tidak terpenuhi
26	4	1	1	3	1	1	1	tidak terpenuhi
27	4	2	1	1	2	1	1	tidak terpenuhi
28	4	1	1	1	1	1	2	tidak terpenuhi
29	4	2	1	2	1	2	1	tidak terpenuhi
30	4	2	2	1	1	2	2	tidak terpenuhi

Sumber : Data Penjualan Dealer Toyota Auto 2000 Jombang, 2021

Berdasarkan tabel data diatas, menunjukkan bahwa selama enam 7bulan terakhir dari 30 karyawan bagian marketing hanya 3 karyawan yang mencapai target penjualan Dealer Toyota Auto2000 Jombang bulan Nopember tahun 2020 – April tahun 2021, hal ini menunjukkan bahwa target pada bagian marketing selama bulan Nopember tahun 2020 – April tahun 2021 mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan AUTO2000 Jombang. Karyawan dibagian marketing di perusahaan AUTO2000 Jombang merupakan karyawan tetap. Dan berdasarkan dari penjelasan penjelasan dari karyawan tersebut. Tingginya beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan mampu menimbulkan beban kerja meningkat. Karyawan dituntut untuk mampu mencapai target agar perusahaan mampu bersaing dengan dealer yang lain. Beban kerja karyawan yang tidak seimbang dapat mengakibatkan stres dan menimbulkan kinerja karyawan menurun. Manajer sulit untuk mengetahui kualitas beban kerja tersebut karena lebih mendasarkan pada keluhan-keluhan yang bersifat subyektif. Perencanaan kebutuhan tenaga karyawan yang tidak sesuai dengan kapasitas kerja, sangat berisiko bagi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan karena apabila beban kerja tinggi maka ketelitian dan keamanan kerja menjadi menurun. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah mengenai beban kerja yaitu Target penjualan dan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh perusahaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu. dapat di jelaskan bahwa pada kondisi karyawan yang tidak memenuhi target yang di tentukan

oleh perusahaan dapat membuat karyawan bersikap malas terhadap pekerjaannya dan menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Stres merupakan salah satu penghambat kinerja karyawan. Stres adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang. Termasuk kendala atau tuntutan yang di kaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang dihasilkannya, dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Faktor penghambat lain, terhadap kinerja karyawan adalah adanya tekanan yang dirasakan oleh karyawan yang ditimbulkan oleh faktor organisasi. Dalam perkembangannya, ada beberapa faktor organisasi yang secara positif mampu menimbulkan stres ditingkat kerja. Diantaranya konflik, ketersaingan, beban kerja, situasi kerja, gaya kepemimpinan dan struktur organisasi. Stres pada karyawan pun juga dapat berdampak pada kinerja karyawan. Jika beban yang dirasakan karyawan terlalu berat, karyawan akan mengalami hambatan dalam berfikir dan terganggunya kesehatan. Stres yang terlalu lama dialami oleh karyawan akan menjadi kerugian bagi perusahaan. Stres yang terlalu lama akan menyebabkan karyawan ingin keluar dari perusahaan, hal ini merupakan salah satu kerugian yang dapat timbul. Ada kalanya keluar masuk karyawan dapat berdampak positif, namun akan lebih banyak kerugian yang dialami. Stres merupakan keadaan yang wajar karena terbentuk pada diri manusia sebagai suatu respon dan merupakan bagian dari kehidupan sehari – hari dengan kesibukan dan beban kerja semakin bertambah. Stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah, atau khawatir.

Perusahaan ini memiliki kredibilitas yang tinggi, karena menjadi salah satu produsen pembuatan mobil. Selain memasarkan produk (sales), PT. Astra Internatonal Tbk. Toyota Sales Operation (AUTO2000) ini juga menyediakan jasa perbaikan (service), Body & cat dan juga penjualan suku cadang(spare part). Disini perusahaan dituntut untuk lebih professional dan mampu bersaing secara global.Untuk itu, perusahaan ini membutuhkan SDM yang memiliki kinerja yang optimal agar dapat bersaing secara kualitas pelayanan agar menciptakan kemajuan perusahaan. Namun, pada kenyataannya kinerja karyawan pada perusahaan tidak selalu optimal Toyota menyadari bahwa pentingnya karyawan untuk jalannya operasional Perusahaan serta sales marketing yang membantu dalam penjualan. Untuk mencapai tujuan atau target Perusahaan maka perlu adanya kesejahteraan karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Berdasarkan permasalahan diatas,maka peneliti melakukan penelitian yang menyangkut kinerja karyawan dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Auto2000 Jombang”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Di Auto2000 Jombang ?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Di Auto2000 Jombang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Di Auto2000 Jombang
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan Di Auto2000 Jombang

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam hal pengaruh beban kerja dan stress kerja yang berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di Auto2000 Jombang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Perusahaan.