

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Revolusi industri 4.0 membawa perubahan teknologi yang sangat pesat bagi dunia perindustrian dan perdagangan. Teknologi, dalam dunia bisnis pada era 4.0 mengalami banyak perubahan karena dari teknologi informasi dengan mudah diakses oleh setiap individu dalam hal ini dalam persaingan pasar industri kompetitor dalam persaingan pasar industri global, sehingga memungkinkan terjadinya berbagai perubahan basis kompetisi sebagai dampak dari perubahan pola pikir sumber daya manusia (SDM) dengan perubahan teknologi atau modernisasi digital untuk dapat tetap bertahan dalam peta kompetisi.

Seiring dengan revolusi industri 4.0 pengembangan sumber daya manusia juga harus terus ditingkatkan dalam upaya memperbaiki kualitas sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia adalah unsur terpenting dalam menentukan kemajuan suatu perusahaan pada revolusi industri digital yang membawa perubahan teknologi yang sangat pesat. Dengan demikian, tanpa sumber daya manusia, sumber daya lainnya akan menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, tentunya karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki.

Menurut Mangkunegara (2016) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah prestasi kerja, atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan per satuan periode

waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan, tingkat stress kerja juga harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan. Stres kerja sendiri merupakan suatu kondisi individu dimana kemampuan yang ia miliki tidak sesuai dengan tuntutan kerja yang ada di perusahaan tersebut. Secara komprehensif, stres kerja dapat diartikan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan menurunkan kinerja karyawan tersebut (T Hani Handoko, 2016).

Kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dalam bekerja dapat menjadi salah satu penyebab stres kerja (Riandy, 2016). Kelelahan dalam bekerja juga salah satu penyebab stres kerja yang dialami oleh karyawan (Zainul Hidayat, 2016). Adanya long shift juga memungkinkan dapat stres kerja timbul pada karyawan (Darrylia Jennyfer Darwin, 2017). Kurangnya kompetensi emosional dan pencapaian target yang harus dipenuhi setiap bulannya juga menjadi salah satu faktor pendorong stres kerja karyawan (Ni Kadek Siti Andriani, 2013). Ketidakmampuan dalam mencapai target akan memberikan beban moral serta psikis yang dapat menjadi penyebab stres kerja (Cokorda Istri Ari Shintya Dewi dan I Made Artha Wibawa, 2016). Suasana kerja yang tidak nyaman seperti beban kerja yang berlebih secara psikologis akan menimbulkan stres di lingkungan kerja. Kondisi mental karyawan yang bekerja dalam suasana pandemi COVID-19 yang memburuk dibandingkan dengan kesehatan mental sebelum pandemi yang menyebabkan adanya respons psikososial terhadap penyebaran penyakit yang mencakup kecemasan, depresi dan kelemahan social. Rasa kekhawatiran yang signifikan tentang ketidakamanan dimasa depan

menyebabkan meningkatnya stress kerja di masa pandemi COVID-19 (Pierce *et al.*, (2020).

Salah satu sumber terjadinya stres kerja ialah beban kerja yang berat terhadap karyawan. Beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang karyawan untuk meningkatkan kinerja. Menurut Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

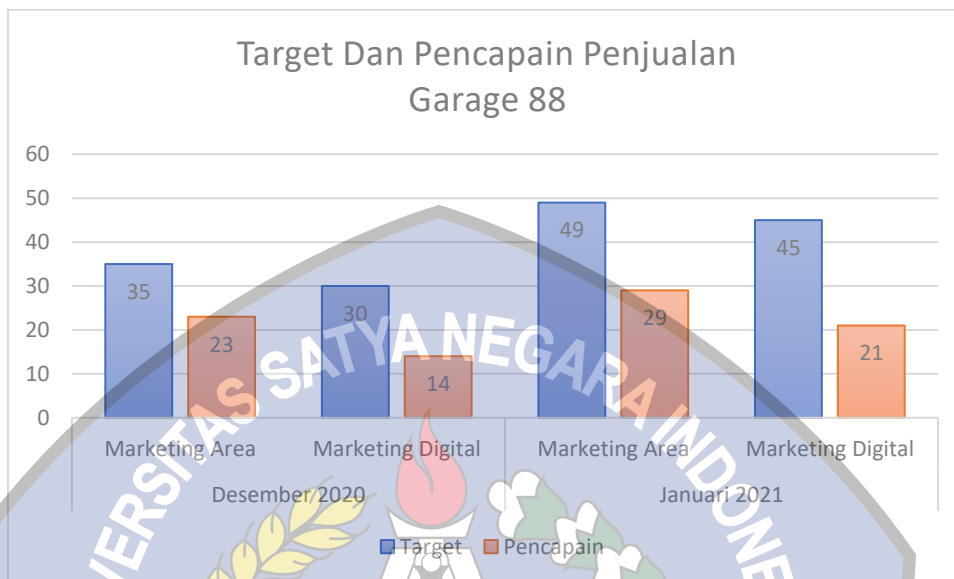
Beban kerja tidak hanya menyangkut pekerjaan yang dipandang berat, tetapi juga pekerjaan yang ringan. Beban kerja di tempat kerja bukan hanya yang menyangkut kelebihan pekerjaan (*work overload*), tetapi termasuk pula yang setara/sama atau sebaliknya kekurangan atau terlalu rendah/kecil pekerjaan (*work underload*).

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan lainnya adalah dengan memperhatikan lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas - tugas yang dibebankan (Alex S Nitisemito, 2018). Menurut Moekijat (2010), instansi yang mempunyai lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan memberikan motivasi bagi karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya Selain itu kondisi kerja yang baik akan membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Garage 88 adalah perusahaan yang menjual mobil bekas terkemuka di Indonesia dengan pengalaman lebih dari 10 tahun dan merupakan anak usaha Astra. Kami menawarkan pengalaman beli mobil bekas berkualitas dengan proses mudah, aman dan nyaman. Garage 88 menjual mobil bekas yang lebih dari sekedar berkualitas namun juga dilengkapi dengan jaminan *buyback guarantee* dan *benefit after sales*

service melalui *mobicare*. Sesuai dengan misinya yaitu memberikan pengalaman beli mobil yang aman dan nyaman.

Gambar 1.1
Target Dan Pencapaian Penjualan Garage 88



Sumber: Marketing Division and Purchasing Division of Garage 88 (telah diolah)

Berdasarkan gambar 1.1 bisa dilihat bahwa setiap bulan target penjualan marketing area maupun marketing digital. Untuk marketing area sendiri memiliki pertumbuhan dari bulan Desember 2020 sebanyak 35 unit sampai dengan bulan Januari 2021 sebanyak 49 unit. Artinya ada pertumbuhan target penjualan marketing area sebesar 40% dari bulan Desember ke bulan Januari 2021. Dan untuk marketing digital sendiri memiliki pertumbuhan dari bulan Desember 2020 sebanyak 30 unit sampai dengan bulan Januari 2021 sebanyak 45 unit. Artinya ada pertumbuhan target marketing digital sebesar 50%. Adapun pencapaian penjualan untuk marketing area bulan Desember 2020 sebanyak 23 unit dan bulan Januari 2021 sebanyak 29 unit. Artinya ada peningkatan pencapaian dari bulan Desember 2020 sampai dengan bulan Januari 2021 sebesar 20%. Dan untuk marketing digital sendiri untuk pencapaian juga memiliki peningkatan dari bulan Desember 2020 sebanyak 14 unit dan bulan Januari 2021 sebanyak 21 unit. Artinya pencapaian marketing

digital pun mengalami peningkatan sebesar 50%. Walaupun demikian berdasarkan hasil dari target dan pencapaian tidak ada satupun pencapaian yg mencapai target dari bulan Desember sampai dengan Januari 2021.

Gambar 1.2
Target Dan Pencapaian Pembelian Garage 88



Sumber: Marketing Division and Purchasing Division of Garage 88 (telah diolah)

Berdasarkan gambar 1.2 bisa dilihat bahwa bulan Desember 2020 dan Januari 2021 untuk target pembelian Garage 88 memiliki pertumbuhan dari 20 unit menjadi 25 unit atau sekitar 25% dari bulan sebelumnya. Dan untuk pencapaian pembelian juga mengalami pertumbuhan dari 10 unit dibulan Desember 2020 menjadi 14 unit dibulan Januari 2021 atau sekitar 40% dari bulan sebelumnya. Walaupun demikian berdasarkan hasil dari target dan pencapaian pembelian dari bulan Desember 2020 ke bulan Januari 2021 tidak ada satupun pencapaian yg mencapai target pembelian.

Dari table 1.1 dan table 1.2 dari analisa penulis bahwa kinerja karyawan Garage88 belum maksimal dengan indikasi bahwa setiap target penjualan dan pembelian dilihat dari 3 bulan terakhir penjualan dan 2 bulan terakhir pembelian belum ada satupun yang mencapai target, baik target penjualan maupun target pembelian mobil bekas di Garage 88.

Berdasarkan observasi dan wawancara prapenelitian di Garage 88, peneliti menemukan beberapa fenomena terkait kinerja karyawan berdasarkan target penjualan dan target pembalian yang tidak tercapai seperti yang diharapkan oleh Garage88 yang dapat diuraikan oleh data variable diantaranya.

Untuk mengetahui fenomena mengenai stres kerja penulis memberikan pertanyaan kepada 15 responden, diantaranya:

Tabel 1.1
Hasil Observasi Pra Penelitian Fenomena Stres Kerja Garage 88

No	Pernyataan	Hasil		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Saya merasa pekerjaan yang diberikan memiliki tekanan yang tinggi sehingga mudah mengalami stress	10	5	15
2	Saya merasa adanya ketidakjelasan peran yang saya miliki didalam organisasi sehingga menimbulkan konflik	9	6	15

Sumber: Hasil survey prapenelitian di Garage 88 (telah diolah)

Berdasarkan table 1.1 untuk butir pertanyaan pertama dari 15 responden, 10 responden atau 70% menyatakan bahwa pekerjaan yang diberikan memiliki tekanan yang tinggi sehingga karyawan Garage 88 mudah mengalami stres ini dikarenakan setiap target yang diberikan terus meningkat tanpa memperhitungkan kendala yang dihadapi oleh karyawan Garage 88 dilapangan seperti daya beli masyarakat yang turun akibat pandemic COVID-19. Untuk butir pertanyaan kedua dari 15 responde, 9 responden menyatakan bahwa ketidakjelasan peran yang saya miliki didalam organisasi ini dikarenakan tugas team *marketing* bukan hanya melakukan penjualan melainkan juga harus memiliki target pembelian mobil. Ketidakmampuan dalam mencapai target akan memberikan beban moral serta psikis yang dapat menjadi penyebab stres kerja.

Fenomena yang kedua yaitu beban kerja di Garage 88. Untuk mengetahui fenomena mengenai beban kerja penulis memberikan pertanyaan kepada 15 responden, diantaranya:

Tabel 1.2
Hasil Observasi Pra Penelitian Fenomena Beban Kerja Garage 88

No	Pernyataan	Hasil		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Saya merasa beban kerja yang diberikan terlalu berlebihan	13	2	15
2	Saya merasa beban kerja yang berlebihan membuat tekanan darah meningkat	10	5	15

Sumber: Hasil survey prapenelitian di Garage 88 (telah diolah)

Berdasarkan table 1.2 untuk butir pertanyaan pertama dari 15 responden, 13 responden atau 97% menyatakan bahwa beban kerja yang diberikan terlalu berlebihan dikarenakan selain melakukan penjual untuk team marketing pun memiliki target dan pencapaian pembelian yang artinya marketing memiliki kelebihan pekerjaan (*work overload*). Pembelian pun memiliki syarat dan ketentuan yang lebih spesifik agar unit mobil yang akan dijual sudah sesuai dengan kelulusan uji emisi, market leader mobil, kilometer yang sesuai dengan tahun dan harga yang tentu nilai pembelian harus serendah mungkin dengan kualitas terbaik agar mampu dijual dengan keuntungan yang maksimal. Untuk butir pertanyaan kedua dari 15, responden 10 atau 70% menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan membuat tekanan darah meningkat yang dapat menimbulkan mudahnya karyawan terkena penyakit yang bisa mengganggu absensi sehingga kinerja karyawan tersebut akan terhambat sehingga kinerja perusahaan pun bisa terkena imbas dari penurunan kinerja karyawan tersebut.

Fenomena yang kedua yaitu lingkungan kerja di Garage 88. Untuk mengetahui Fenomena mengenai beban kerja penulis memberikan pertanyaan kepada 15 responden, diantaranya :

Tabel 1.3
Hasil Observasi Pra Penelitian Fenomena Lingkungan Kerja Garage 88

No	Pernyataan	Hasil		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Saya merasa terjalin komunikasi yang baik antara saya dan pimpinan	9	6	15
2	Fasilitas yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya	10	5	15

Sumber: Hasil survey prapenelitian di Garage 88 (telah diolah)

Berdasarkan table 1.3 untuk butir pertanyaan pertama dari 15 responden, 9 responden atau 60% menyatakan bahwa tidak terjalin komunikasi yang baik antara saya dan pimpinan dikarenakan aturan cara penjualan maupun pembelian yang terkadang masih tidak konsisten. Misal pembelian mobil terkadang hanya melihat market leader mobil atau trend mobil yang sedang tumbuh tanpa memperhitungkan keadaan fisik mobil sehingga setelah pelanggan melakukan pembelian masih sering terjadi complain terkait kondisi mobil. Selain itu kompensasi dan bonus yang dicapai oleh karyawan terasa kurang dikarenakan beberapa karyawan diberikan kompensasi lebih besar dikarenakan kedekatan emosional karyawan dengan para pemangku jabatan. Untuk butir pertanyaan kedua dari 15, responden 10 atau 66% menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan contohnya fasilitas marketing digital yang sering mengalami *troubleshooting* pada jenis fasilitas kantor seperti system untuk memantau tren di sosial media dan bagaimana penjualan mobil direspon oleh publik Hal tersebut tentunya akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian fenomena yang ada di Garage 88, penulis tertarik untuk menelaah lebih mendalam mengenai beban kerja, lingkungan kerja, stres kerja dan kinerja karyawan. Dengan demikian, penulis mengambil judul penelitian; Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variable Intervening Pada Garage 88 (Showroom Mobil Bekas).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang diuraikan pada latar belakang, maka perumusan masalah yang akan disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja Berpengaruh Langsung Terhadap Stres Kerja Karyawan Garage 88 (Showroom Mobil Bekas)?
2. Apakah Lingkungan Kerja Berpengaruh Langsung Terhadap Stres Kerja Karyawan Garage 88 (Showroom Mobil Bekas)?
3. Apakah Beban Kerja Berpengaruh Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Garage 88 (Showroom Mobil Bekas)?
4. Apakah Lingkungan Kerja Berpengaruh Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Garage 88 (Showroom Mobil Bekas)?
5. Apakah Stres Kerja Berpengaruh Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Garage 88 (Showroom Mobil Bekas)?
6. Apakah Beban Kerja Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Garage 88 (Showroom Mobil Bekas) Melalui Stres Kerja Sebagai Variable Intervening?
7. Apakah Lingkungan Kerja Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Garage 88 (Showroom Mobil Bekas) Melalui Stres Kerja Sebagai Variable Intervening?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Pada Garage 88 (Showroom Mobil Bekas).
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Lingkungan Kerja, Terhadap Stres Kerja Karyawan Pada Garage 88 (Showroom Mobil Bekas).
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Variable Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Garage 88 (Showroom Mobil Bekas).
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Garage 88 (Showroom Mobil Bekas).
5. Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Garage 88 (Showroom Mobil Bekas).
6. Untuk Mengetahui Pengaruh Beban Kerja Secara Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Pada Garage 88 (Showroom Mobil Bekas).
7. Untuk Mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Secara Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Pada Garage 88 (Showroom Mobil Bekas).

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada berbagai pihak terkait, yaitu:

1. Peneliti

Untuk peneliti, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi media yang baik untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam penerapan ilmu manajemen khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Perusahaan

Untuk peneliti, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi media yang baik untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam penerapan ilmu manajemen khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Akademisi

Untuk peneliti, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi media yang baik untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam penerapan ilmu manajemen khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

