

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam berjalannya suatu perusahaan untuk mencapai visi, misi, strategi serta terciptanya tujuan perusahaan. Agar aktivitas perusahaan dapat berjalan secara kesinambungan, maka sangat dibutuhkan karyawan yang dapat bekerja dengan tingkat kesetiaan yang tinggi mengabdikan diri bagi perusahaan. Perkembangan manajemen perusahaan dewasa ini khususnya dalam manajemen sumber daya manusia dipacu dengan adanya tuntutan untuk lebih memperhatikan kebijakan yang diterapkan perusahaan terhadap karyawannya. Kebijakan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan karyawan akan membawa dampak buruk bagi kinerja karyawannya.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memiliki disiplin. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen

yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Menurut Mathis dan Jackson dalam Masram (2017:138) juga menyebutkan “Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut”.

Alfamart adalah sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan hidup sehari-hari yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Pada tahun 1989 merupakan awal berdirinya Alfamart, dengan dimulainya usaha dagang rokok dan barang-barang konsumsi oleh Djoko Susanto dan keluarga yang kemudian mayoritas kepemilikannya dijual kepada PT. HM Sampoerna pada Desember 1989. Pada tahun 1994 Struktur kepemilikan berubah menjadi 70% dimiliki oleh PT. HM Sampoerna Tbk dan 30% dimiliki oleh PT. Sigmantara Alfindo (keluarga Djoko Susanto). Dengan seiring berjalannya perkembangan, perusahaan memberikan peluang kerja dan kesempatan berkarir yang sama untuk semua level jabatan, suasana kerja yang kondusif dan transparan, serta target kerja yang membuat para calon karyawan bisa memberikan kemampuan yang maksimal bagi perkembangan perusahaan. Guna mengakomodasi tujuan tersebut, perusahaan harus lebih memperhatikan para karyawan dan memberikan fasilitas yang cukup untuk menimbulkan rasa aman dan nyaman. Perusahaan atau organisasi yang memiliki manajemen sumber daya manusia yang baik, maka akan memiliki kekuatan yang

kompetitif dan akan menjadi perusahaan yang mampu mendayagunakan segala aspek.

Menurut Kasmir (2016:182) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan merupakan faktor penting, karena kemajuan suatu organisasi atau perusahaan tergantung dari kinerja karyawan tersebut. Jika kinerja meningkat maka keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan semakin terbuka lebar dan sebaliknya. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk merupakan perusahaan yang pada awalnya bergerak di bidang perdagangan dan distribusi. Pada tahun 1999, perseroan merambah ke sektor minimarket. Alfamart menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dengan harga yang terjangkau. Berdasarkan pra survey yang peneliti lakukan di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk area Ciledug Raya, masih terdapat permasalahan terkait dengan penilaian kinerja pada tahun 2020, dimana terjadi masih terdapat persentase pencapaian terhadap target tetapan berdasarkan *Key Performance Indicators* yang ditetapkan oleh perusahaan. Tabel 1.1 di bawah ini menunjukkan adanya persentase pencapaian terhadap target tetapan yang masih belum tercapai yang dilakukan oleh karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk area Ciledug Raya pada tahun 2020 sesuai dengan *Key Performance Indicators*, seperti semangat berprestasi (80%), perhatian terhadap tugas, kualitas dan ketelitian dalam kerja (70%).

Tabel 1.1
Data Penilaian Kinerja Tahun 2020

No	Key Performance Indicators	Target Tetap	Persentase Pencapaian
1	Integritas	90% - 100%	90%
2	Semangat Berprestasi	90% - 100%	80%
3	Perhatian terhadap tugas, kualitas dan ketelitian dalam kerja	90% - 100%	70%
4	Loyalitas	90% - 100%	95%
5	Empati	90% - 100%	90%

Sumber : PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja menurut Kasmir (2016:189) diantaranya kemampuan dan keahlian, pengetahuan dan rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, beban kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja.

Dalam penelitian ini, berdasarkan pra survey yang peneliti lakukan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk adalah lingkungan kerja dan beban kerja serta stress kerja sebagai variabel intervening. Beberapa penelitian sebelumnya memang pernah mengkaji pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja serta stress kerja terhadap kinerja karyawan. Namun demikian, penelitian yang mengkaji tentang kinerja karyawan tetap menarik mengingat kinerja merupakan hal yang penting bagi kelangsungan suatu perusahaan. Perlu juga diingat bahwa karyawan sebagai manusia dan masyarakat memiliki sifat yang dinamis. Oleh karena itu, mengkaji kinerja karyawan tidak akan bisa berhenti pada suatu titik karena bisa saja berubah sesuai dengan kondisi sosial perusahaan dan waktu dilaksanakannya penelitian.

Kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya yang maksimal sangatlah diharapkan oleh perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja maksimal, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui tercapainya target yang optimal, kepuasan pelanggan, dan berkurangnya jumlah keluhan pelanggan. Kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien berupa tercapainya target penjualan toko yang ditetapkan dan berkurangnya jumlah barang-barang yang hilang di toko.

Faktor pertama yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja karyawan adalah Lingkungan kerja. Menurut Afandi (2018:66), lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, pentilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Fenomena terkait dengan lingkungan kerja fisik yang ada pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya yang didapat dari kunjungan yang dilakukan ke toko-toko area ciledug raya adalah tempat file yang tidak rapih karena sudah kelebihan kapasitas, serta siklus udara gudang toko yang kurang nyaman, terlebih jika karyawan mematikan kipas angin yang ada di gudang, gudang toko yang kecil dan banyaknya barang-barang stok toko mengakibatkan ketidaknyamanan gudang toko. Alat tulis kantor yang sering terlambat dari defisi stock juga yang menghambat kelancaran kinerja karyawan.

Berdasarkan pra survey yang dilakukam pada 20 orang karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk area Ciledug Raya terkait dengan lingkungan kerja bahwa kebersihan toko dan keamanan toko yang masih kurang diperhatikan, contohnya seperti sisa struk belanja konsumen yang berserakan di area toko dan banyaknya barang toko yang hilang. Hal ini berkaitan dengan kinerja karyawan, jika lingkungan tempat kerja bagus maka kinerja karyawan akan maksimal sebaliknya jika lingkungan kerja kurang bagus maka akan menghambat kinerja karyawan.. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sastro Singo Dimejo (2018) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor kedua yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Menurut Everly dkk, (dalam Putra & Prihatsanti, 2016) mengatakan bahwa beban kerja merupakan keadaan ketika pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan tepat waktu. Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk area Ciledug Raya beban kerja yang di berikan oleh atasan kepada karyawan toko yaitu target sales harus tercapai bahkan lebih bagus jika melebihi target yang di tetapkan atasan. Kemudian target menjual item barang tertentu yang juga sudah di targetkan. Berdasarkan hasil kunjungan ke toko-toko area ciledug raya terdapat beberapa karyawan yang merasa beban kerjanya cukup berat. Pada jam kerja di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk bagian toko di bagi menjadi 2 shift yaitu shift pagi 10 jam mulai pukul 06:00 – 16:00, shift siang 10 jam mulai pukul 14:00 – 23:50. Namun untuk shift pagi pekerjaan yang di berikan lebih banyak di bandingkan shift siang, sehinggann karyawan yang masuk pada shift pagi mengalami beban kerja yang lebih.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan terhadap 20 orang karyawan pada Alfamart Area Ciledug Raya, terdapat masalah pada frekuensi datangnya pekerjaan dan masa waktu kerja. Sedangkan untuk tingkat konsentrasi karyawan dalam melaksanakan tugas ini tidak ada masalah. Hal ini berkaitan dengan kinerja karyawan. Berdasarkan peneliti terdahulu Burhannudin (2019) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja adalah stres kerja. Menurut Mangkunegara (2013:157) stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menghadapi pekerjaan. Hal ini dapat terlihat dari emosi yang tidak stabil, perasaan tidak tenang, tekanan darah meningkat serta mengalami gangguan pencernaan. Stres kerja merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja berpengaruh terhadap karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan merasakan kenyamanan dalam bekerja. Stres kerja yang di miliki oleh seseorang merupakan dampak dari baik buruknya kemampuan yang di miliki oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar, maka ada indikasi para karyawan tersebut mengalami sebuah stres kerja dalam menjalankan tugas-tugasnya. Seseorang yang tertekan jiwanya akan mempengaruhi kinerjanya, semakin rendah tingkat stres karyawan dalam pekerjaannya, maka kinerja yang dihasilkan akan semakin baik. Tetapi jika semakin

tinggi tingkat stress karyawannya, maka kinerja karyawan juga akan semakin kurang baik.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan pada 20 orang karyawan di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya bahwa menurunnya kinerja yang terjadi pada karyawan disebabkan oleh karena stres kerja, hal ini dikarenakan karyawan merasa tertekan dengan tugas dan target yang terlalu banyak dan tidak sesuai dengan keadaan dilapangan sehingga menyebabkan karyawan mengalami stres kerja dan kinerjanya menurun. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nining Ratna Himawati (2019) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Lingkungan kerja dan beban kerja dapat mempengaruhi karyawan yang mana jika lingkungan kerja kurang bagus dan beban kerja terlalu berlebihan akan mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap karyawan, yang nantinya akan membuat karyawan menjadi stress. Apabila karyawan sudah mengalami stress kerja akan berdampak pula pada kinerja karyawan tersebut. Oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan baik lingkungan kerja maupun beban kerja dari karyawannya, karena dampak yang ditimbulkan jika lingkungan kerja dan beban kerja tidak diperhatikan akan membuat karyawan menjadi stress, sehingga hal ini akan berdampak pula pada kinerja karyawannya.

Disamping adanya fenomena masalah di atas, masih terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rizki, Djambur Hamid dan Yuniadi Mayoman (2016) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh

negatif terhadap stres kerja, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Amas Lahat (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap stres kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmi Maharani dan Apri Budianto (2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Tazkiatun Nafs (2020) menyatakan bahwa beban kerja (tekanan psikologis) tidak berpengaruh terhadap stres kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Audrey Josephine dan Dhyah Harjanti (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Cahya Widuri Wulan (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Ferrania Paramitadewi (2017) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fernando Reinhard Tjiabrata (2017) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rachel Natalya Massie (2018) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurhendar (2017) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena masalah dalam latar belakang penelitian ini dan masih terdapatnya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti mengambil penelitian ini dengan judul: **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI**

STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK AREA CILEDUG RAYA.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap stres kerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya ?
2. Apakah beban kerja berpengaruh langsung terhadap stres kerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya ?
4. Apakah beban kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya ?
5. Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya ?
6. Apakah lingkungan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya ?
7. Apakah beban kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk area Ciledug Raya.
- b. Untuk mengetahui pengaruh langsung beban kerja terhadap stres kerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk area Ciledug Raya.
- c. Untuk mengetahui pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya.
- d. Untuk mengetahui pengaruh langsung beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya.
- e. Untuk mengetahui pengaruh langsung beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya.
- f. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya.
- g. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Area Ciledug Raya.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut

:

a. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja diantaranya yaitu kepemimpinan, kompensasi dan lingkungan kerja, yang kemudian dapat menjadi pedoman bagi perusahaan agar dapat memecahkan masalah perusahaan terutama dibidang Sumber Daya Manusia, dan dapat memberikan masukan dalam hal pemikiran, yang akan berguna untuk pembuatan keputusan di masa sekarang maupun masa mendatang.

b. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literatur untuk melakukan penelitian selanjutnya yang memiliki variabel yang terkait dengan bidang ini.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu contoh bentuk pengaplikasian dan pengimplementasian dari hasil studi selama ini dalam kehidupan nyata khususnya di dunia bisnis. Penelitian ini juga memberikan gambaran kepada peneliti tentang permasalahan-permasalahan mengenai manajemen Sumber Daya Manusia yang dihadapi oleh perusahaan yang selanjutnya dapat menjadi pedoman peneliti dalam berkiprah di dunia kerja mendatang. Dan bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.