

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam perusahaan kenyamanan seorang karyawan dalam bekerja sangat diperlukan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Industri yang merupakan manifestasi dari aplikasi teknologi di dalam pemanfaatan sains, cenderung merupakan suatu fenomena yang kehadirannya secara global sulit untuk dibendung seiring dengan meningkatnya tuntutan kebutuhan hidup sebagai tempat untuk menanggapi kebutuhan akan materi. Selain itu industri tersebut yaitu sebuah perusahaan dapat dikatakan maju dan berkembang dapat dilihat dari kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Menurut **Nurlaila (2010: 71)**, “*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses”. Ini menunjukkan apabila seorang karyawan bekerja secara baik dan sungguh-sungguh akan mampu membuat perusahaan menjadi baik dan meningkatkan investasi perusahaan yang diinginkan, sebaliknya apabila kinerja seorang karyawan rendah maka perusahaan tersebut akan turun.

Menurut pendapat **A.A Anwar Prabu Mangkunegara** hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja merupakan hasil atas usaha yang dilakukan seseorang secara keseluruhan dalam periode tertentu.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beban kerja, **Menpan berpendapat**, beban kerja adalah sekumpulan tugas yang harus dikerjakan oleh

kelompok atau individu dalam suatu organisasi dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Pengukuran beban kerja digunakan untuk mendapatkan informasi yang efisiensi dan efektivitas.

Menurut **Handoko (2012)**, pencapaian yang ditentukan dapat dihasilkan dari pengukuran kerja karyawan. Pengukuran kerja yang digunakan seperti: waktu, data standar, dan data waktu standar yang ditetapkan sebelumnya, dan pengambilan sampel kerja (work sampling). Penetapan standar kerja dilakukan dengan melalui beberapa pembahasan antara manajer dan karyawan, dimana materi pembahasan yang dibahas meliputi sasaran pekerjaan, peranan dalam hubungan pekerjaan, persyaratan organisasi, dan kebutuhan karyawan.

Berdasarkan penelitian dari Adityawarman, Sanim, Sinaga tentang pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot, yang dikutip dari jurnal Manajemen dan Organisasi Vol VI, No 1, April 2015. Data diperoleh dari 127 responden, uji chi square digunakan untuk mengetahui sikap responden terhadap variabel beban kerja dan kinerja berdasarkan faktor demografik. Hasil uji chi square menunjukkan adanya perbedaan sikap berdasarkan demografik responden. Hasil analisis rank spearman menunjukkan bahwa variabel beban kerja memiliki korelasi dengan variabel kinerja, sementara untuk sub variabel lainnya saling memiliki korelasi namun tingkat korelasinya rendah.

Beban kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan. Dengan pemberian beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya.

Kebalikannya apabila beban kerja itu berlebihan akan menimbulkan gejala stres seperti menunda untuk melakukan suatu pekerjaan, menghindari dan bahkan absen dari pekerjaannya tersebut. (**Terry Beehr dan John Newman**, dalam **Widyasari, 2010**).

Selain beban kerja, dalam meningkatkan kinerja karyawan lingkungan kerja juga perlu untuk diperhatikan (**Rahmawati, 2014**). Lingkungan kerja merupakan komponen penting bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang mempengaruhi karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang di bebaskan.

**Sedarmayati (2011)** mengemukakan bahwa : “lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.” Lingkungan kerja baik fisik maupun nonfisik sama-sama dapat mempengaruhi seorang karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang tidak baik dapat membuat seorang karyawan sulit untuk berkonsentrasi, menurunnya produktivitas kerja dan menambah beban kerja karena menghambat segala aktivitas yang sedang dikerjakan.

Faktor tersebut dapat membuat karyawan bisa meningkatkan produktivitas kerja apabila lingkungan kerja yang tersedia memenuhi fasilitas yang dibutuhkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, dapat juga berpengaruh buruk apabila lingkungan kerja tersebut bertolak belakang dengan apa yang diharapkan oleh para karyawan. Suatu kondisi kerja yang tercipta secara baik, sesuai dengan kebutuhan karyawan dalam pelaksanaan aktivitas kerja, akan dapat memberikan

suatu kepuasan tersendiri bagi karyawan. (**Heidjrahman dan Suad Husnan, 2011**).

Lingkungan kerja terjadi secara alami dan tidak alami karena tergantung apa yang dirasakan seorang karyawan ketika dia merasakan ketidaknyamanan dalam melakukan suatu pekerjaannya. Faktor yang membuat seorang karyawan terganggu dan mengalami rasa ketidaknyamanan dalam bekerja dapat terjadi karena lingkungan kerja yang tidak mendukung untuk melakukan suatu pekerjaan. Lingkungan kerja yang tidak baik atau kurang mendukung dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat ditandai dengan hubungan sesama rekan kerja yang tidak harmonis, privasi ruang kerja yang kurang dan ukuran ruang kerja yang terlalu sempit sehingga mengakibatkan karyawan kurang nyaman dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. (**Sedarmayanti, 2011**). Hal tersebut akan menimbulkan gejala stres seperti menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan rekan kerja, meningkatnya kriminalitas sesama rekan, perilaku sabotase dalam pekerjaan. (**Terry Beehr dan John Newman, dalam Widyasari, 2010**).

Penelitian yang dilakukan Eldaa dan Alini tentang pengaruh lingkungan kerja fisik dan nonfisik terhadap kinerja karyawan pada KPPN Bandung yang dikutip dari Jurnal Socioteknologi Vol. 15, No 1, April 2016. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa 72,1% lingkungan kerja fisik dan nonfisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari kedua variabel tersebut yaitu beban kerja dan lingkungan kerja ternyata berpengaruh signifikan atau memunculkan sebuah stres kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan apabila kedua variabel tersebut tidak memenuhi kemampuan

dan keinginan yang dimiliki oleh kinerja (SDM). Oleh karena itu penulis juga akan menambahkan variabel stres yang pengaruhnya terhadap kinerja sumber daya manusia. Disini peran stres adalah sebagai variabel intervening, yaitu variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela antara variabel beban kerja dan lingkungan kerja dengan variabel kinerja sumber daya manusia, sehingga variabel beban kerja dan lingkungan kerja tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel kinerja sumber daya manusia. **(Tuckman, dalam Sugiyono 2013).**

Penelitian yang dilakukan Aster dan Yoyok tentang pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan yang dikutip dari Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 2, No 2, April 2014. Hasil pengujian dengan menggunakan parsial least square menunjukkan bahwa : 1) Adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan stres kerja. 2) Adanya pengaruh negatif dan signifikan antara beban kerja dan kinerja. 3) Adanya pengaruh negatif dan signifikan stres kerja dan kinerja.

Penelitian yang dilakukan Dea (2014) tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan di PT. Asuransi Bintang Tbk cabang Bandung yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan di PT. Asuransi Bintang Tbk cabang Bandung.

Dengan adanya variabel stres kerja ini maka hubungan yang terjadi antara beban kerja (X1) dan lingkungan kerja (X2) ke kinerja sumber daya manusia (Y2) menjadi hubungan yang tidak langsung karena diperantarai stres kerja (Y1).

Stres kerja merupakan kondisi dimana karyawan mengalami tekanan yang dapat mengganggu konsentrasinya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja karyawan bisa dikatakan stres apabila karyawan mengalami turunnya prestasi dan produktivitas kerja. (**Terry Beehr dan John Newman**, dalam **Widyasari, 2010**).

Penelitian dari Yasinta Endah Nastiti (2016) tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan batik Brotoseno Sragen. Dimana hasil regresi variabel stres kerja lingkungan diperoleh nilai sebesar 0,229 dengan nilai signifikansi 0,036 yang menunjukkan variabel stres kerja lingkungan memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel stres kerja organisasi diperoleh nilai sebesar 0,231 dengan nilai signifikansi 0,026 yang menunjukkan variabel stres kerja organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, variabel stres kerja individu diperoleh nilai sebesar 0,209 dengan nilai signifikansi 0,039 yang menunjukkan variabel stres kerja individu memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan diperoleh nilai F hitung diambil kesimpulan variabel stres kerja lingkungan (X1), stres kerja organisasi (X2), dan stres kerja individu (X3) mempunyai pengaruh yang bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Batik Brotoseno Sragen.

Dengan melihat adanya penelitian yang sudah dibuktikan di atas, seorang karyawan mengalami masalah turunnya produktivitas kinerja karyawan yang

diakibatkan oleh beberapa hal yaitu dengan beban kerja dan lingkungan kerja yang berbeda-beda, sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai variabel tersebut dan menambahkan stres kerja sebagai variabel intervening.

berhubungan dengan pentingnya masalah lingkungan kerja, beban kerja, stres kerja dan kinerja sumber daya manusia, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel tersebut maka penulis menentukan objek penelitian pada PT. (Persero) Asuransi Kredit Indonesia atau PT. Askrindo (Persero) cabang Semarang. Pada perusahaan tersebut menunjukkan adanya beberapa masalah sehingga menimbulkan stres, masalah-masalah tersebut yaitu :

#### **Tabel 1.1 Permasalahan PT. ASKRINDO**

Menurut (Christino J.Waleleng, 2016) asisten direktur SDM dan sales manager di PT. Askrindo, bahwa permasalahan yang sedang dialami PT. Askrindo saat ini antara lain :

No	Permasalahan
1	Harus mencapai target 60% pertahunnya sebagai <i>leader</i>
2	Produk masih baru sehingga perlu memperkenalkannya kepada konsumen
3	Karyawan yang ditugaskan masih baru
4	Pangsa pasar masih rendah
5	Memulai bauran pemasaran dari tahap awal

Sumber : wawancara di PT. Askrindo, 2016

Untuk itulah, maka penulis mengangkat judul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening di PT. Askrindo cabang Semarang “

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia (SDM) di PT. Askrindo cabang Semarang.
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja sumber daya manusia (SDM) di PT. Askrindo cabang Semarang.
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap stres kerja di PT. Askrindo cabang Semarang.
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja di PT. Askrindo cabang Semarang.
5. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia (SDM) di PT. Askrindo cabang Semarang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia (SDM) di PT. Askrindo cabang Semarang.

2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja sumber daya manusia (SDM) di PT. Askrindo cabang Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja di PT. Askrindo cabang Semarang.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja di PT. Askrindo cabang Semarang.
5. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia (SDM) di PT. Askrindo cabang Semarang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan pertimbangan yang dapat membantu pengembangan teori dalam ilmu manajemen khususnya pada manajemen sumber daya manusia.

##### **2. Manfaat Praktis**

Setelah melakukan penelitian ternyata ditemukan adanya kesamaan antara teori dengan penelitian bahwa adanya pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja sumber daya manusia melalui stres kerja sebagai variabel intervening di PT. Askrindo cabang Semarang. Sehingga manfaat ini berguna sebagai bahan masukan untuk seluruh karyawan di PT. Askrindo cabang Semarang untuk menurunkan beban kerja, stres kerja, membangun lingkungan kerja yang sesuai serta kondusif, dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia,

serta sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan objek yang sama di masa mendatang.