

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Manajemen Sumber daya manusia merupakan suatu ilmu guna mempelajari tentang SDM untuk menunjang aktifitasnya agar tercapai tujuan dari organisasi. MSDM merupakan inti dari manajemen keorganisasian. Manusia dalam sebuah organisasi adalah hal yang terpenting. Tanpa peran manusia suatu organisasi tidak akan berjalan lancar walaupun berbagai faktor yang dibutuhkan telah tersedia. Mengelola manusia merupakan tugas MSDM yaitu bagaimana mengelola secara baik agar memperoleh tenaga kerja yang berkualitas dan merasa puas akan pekerjaannya, karena penentu bagaimana suatu organisasi dapat berjalan dengan baik adalah manusia. Oleh karenanya perusahaan atau organisasi harus mampu mengarahkan dan mengendalikan dengan baik dan benar agar tujuan dari organisasi atau perusahaan dapat dicapai.

Jumlah sumber daya manusia di Indonesia sangatlah banyak, tetapi kuantitas saja tidak cukup, harus diimbangi dengan kualitas yang memumpuni agar SDM dapat digunakan dengan efektif dan efisien untuk menunjang laju pembangunan di Indonesia. Banyak masalah yang dihadapi Indonesia saat ini tentang perkembangan manusia, diantaranya adalah kualitas SDM yang rendah dibanding dengan negara-negara lain. Agar mendapat SDM yang berkualitas banyak faktor yang harus diperhatikan, salah satunya adalah pendidikan.

Apabila seorang SDM mempunyai pendidikan yang berkualitas akan berdampak positif bagi dirinya sendiri maupun bagi kemajuan suatu organisasi. Tetapi mempunyai pendidikan yang berkualitas saja tidak cukup, SDM harus

mampu mengimplementasikan ilmu yang didapat sehingga akan menghasilkan SDM yang berkompeten. Apabila suatu organisasi mempunyai SDM yang berkualitas nantinya akan menghasilkan kinerja yang optimal dari SDM tersebut.

Kinerja SDM sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu organisasi. Dengan kinerja yang maksimal, kemajuan suatu organisasi akan dapat terlihat karena kinerja merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi. organisasi mempunyai perencanaan yang matang untuk mencapai tujuan, dan perusahaan mempunyai fasilitas-fasilitas untuk menunjang pekerjaan SDM, tetapi dalam organisasi tersebut SDM tidak mempunyai kinerja yang baik. Hal ini jelas sangat merugikan organisasi. Karena SDM tersebut tidak dapat menjalankan tujuan organisasi dengan kinerja yang tidak memadai.

Hasil kerja seorang pekerja atau terjemahan dari performance adalah pengertian dari kinerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat dikur (Sedarmayanti 2011). Untuk mendapatkan kinerja yang maksimal, perusahaan harus memperhatikan hal apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja SDM, diantaranya adalah beban kerja, dukungan sosial, dan stres kerja yang didapat oleh SDM tersebut. Dengan mengetahui faktor-faktor diatas perusahaan akan dapat menganalisa kinerja SDMnya.

Beban kerja yang berlebih tentunya tidak baik bagi kinerja SDM. Beban kerja berlebih akan timbul akibat kegiatan yang berlebihan atau terlalu banyak yang diberikan kepada pekerja atau SDM untuk diselesaikan dalam waktu tertentu atau yang telah ditentukan. Menurut Menpan (Dhini Rama Dhanita, 2010), beban

kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh unit tertentu atau organisasi dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan pendapat lain yaitu menurut permendagri No. 12/2008 beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul suatu jabatan atau unit organisasi tertentu dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Beban kerja berlebih juga dapat membuat SDM stres. Stres merupakan suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi dan peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang (Luthans 2000). Jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja akan timbul karena tuntutan lingkungan dan juga tanggapan dari setiap individu yang menghadapinya dapat berbeda-beda. Apabila SDM mengalami stres jelas akan berdampak bagi kinerja mereka.

Selain Stres dan beban kerja, dukungan sosial juga berpengaruh terhadap kinerja SDM. Dukungan sosial dianggap sumber emosional, informasional, atau pendampingan yang diberikan oleh orang-orang sekitar individu untuk menghadapi permasalahan dan juga krisis yang terjadi sehari-hari dalam kehidupan menurut Pierce (dalam Kail and Cavanaugh, 2000). Sedangkan menurut Sarafino (2006) dukungan sosial mengacu pada bagaimana memberikan kenyamanan, merawatnya atau menghargainya. Bagi SDM yang bekerja tentu membutuhkan dukungan sosial dari keluarga, teman, rekan kerja, bahkan dari pimpinan. Dukungan sosial menunjukkan hubungan untuk membantu SDM dalam memecahkan masalah pekerjaan mereka.

Apabila suatu organisasi atau perusahaan dapat menganalisa faktor-faktor diatas, perusahaan akan mampu berjalan dengan baik karena mempunyai kualitas SDM yang baik sehingga akan dapat meningkatkan profit dari suatu perusahaan. Omset sebuah perusahaan merupakan kunci utama untuk mengembangkan usaha yang dijalankan. Meningkatnya omset didalam penjualan merupakan gambaran sukses atau tidaknya perusahaan tersebut. Seperti halnya perusahaan yang bergerak dibidang otomotif yaitu Toyota. Toyota merupakan perusahaan pabrikan mobil yang berasal dari Jepang. Toyota sendiri saat ini merupakan pabrikan penghasil mobil terbesar di dunia.

Dealer resmi Toyota di JATENG DIY diberi nama Toyota Nasmoco. Di Semarang sendiri ada 5 cabang Nasmoco yaitu Nasmoco Majapahit, Nasmoco Pemuda, Nasmoco Kaligawe, Nasmoco Siliwangi dan yang terakhir adalah Nasmoco Gombel. Toyota nasmoco dalam sistem pelaksanaan kerja khususnya bagian wiraniaga adalah dengan sistem target. Berikut adalah target prospek unit sienta bulan September 2016 Nasmoco Gombel pada tabel 1.1 :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah target dan pencapaiannya prospek unit All New Sienta wiraniaga Nasmoco Gombel Semarang Bulan September 2016**

No	Wiraniaga	Keterangan		Gap	%
		Target	Pencapaian		
1	A	4	2	2	50%
2	B	8	4	4	50%
3	C	11	7	4	64%
4	D	7	3	4	43%
5	E	9	5	4	56%
6	F	7	5	2	71%
7	G	6	3	3	50%
8	H	8	6	2	75%
9	I	8	3	5	38%
10	J	9	5	4	56%
11	K	6	0	6	0%
12	L	6	1	5	17%
13	M	6	3	3	50%
14	N	5	4	1	80%
15	O	3	4	-1	133%
16	P	6	3	3	50%
17	Q	6	2	4	33%
18	R	6	3	3	50%
19	S	5	3	2	60%
20	T	5	3	2	60%
21	U	6	3	3	50%
21	V	6	1	5	17%
23	W	6	1	5	17%
24	X	8	6	2	75%
25	Y	7	7	0	100%
26	Z	11	7	4	64%
27	AA	25	7	18	28%
28	AB	15	6	9	40%
29	AC	16	9	7	56%
30	AD	5	7	-2	140%
31	AE	8	7	1	88%
32	AF	14	17	-3	121%
Jumlah		247	147	111	60%

**Sumber :** Bagian Wiraniaga Nasmoco Gombel (2016)

Pada tabel 1.1 menunjukkan hampir semua wiraniaga Nasmoco Gombel tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan. Hanya 4 wiraniaga saja yang berhasil mencapai target.

Selain Nasmoco Gombel, berikut adalah target dan pencapaian poin yang didapat wiraniaga Nasmoco Kaligawe Semarang 26 April-25 Juni pada tabel 1.2:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah target dan pencapaian poin**  
**wiraniaga Nasmoco kaligawe Semarang 26 April-25 Juni 2016**

NO	Wiraniaga	Keterangan		Gap	%
		Target	Pencapaian		
1	A	70	86	-16	123%
2	B	70	70	0	100%
3	C	50	17	33	34%
4	D	70	42	28	60%
5	E	50	50	0	100%
6	F	50	67	-17	134%
7	G	50	16	34	32%
8	H	30	10	20	33%
9	I	50	44	6	88%
10	J	50	41	9	82%
11	K	50	34	16	68%
12	L	30	20	10	67%
13	M	30	23	7	77%
14	N	50	95	-45	190%
15	O	50	59	-9	118%
16	P	50	33	17	66%
17	Q	50	28	22	56%
18	R	50	5	45	10%
19	S	50	15	35	30%
20	T	50	54	-4	108%
21	U	30	42	-12	140%
21	V	50	38	12	76%
23	W	30	42	-12	140%
24	X	30	16	14	53%
25	Y	50	23	27	46%
26	Z	50	66	-16	132%
27	AA	50	32	18	64%

28	AB	50	41	9	82%
29	AC	30	6	24	20%
30	AD	30	53	-23	177%
31	AE	30	45	-15	63%
32	AG	30	19	11	63%
33	AH	30	15	15	50%
34	AJ	50	47	3	94%
35	AK	98	202	-104	206%
36	AL	98	121	-23	123%
37	AM	70	100	-30	143%
Jumlah		1806	1717	89	95%

**Sumber :** Bagian Wiraniaga Nasmoco Kaligawe (2016)

Pada tabel 1.2 menunjukkan hanya ada 15 wiraniaga yang mampu mencapai target dari total 37 wiraniaga. Selain dari feneomena gap tersebut dalam penelitian yang dilakukan oleh Febri Furqon Artadi 2015 yaitu beban kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja SDM sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Remond Respati (2013) mendapatkan hasil yaitu terdapat pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kinerja. Dengan adanya research gap dan fenomena gap diatas maka hal tersebut dapat dijadikan dasar untuk melaksanakan penelitian tentang kinerja SDM dengan judul: “MODEL PENINGKATAN KINERJA SDM DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana meningkatkan kinerja Wiraniaga Nasmoco Gombel dan Kaligawe Semarang ?

Maka *Question Researchnya* adalah sebagai berikut :

- QR : 1) Bagaimana pengaruh secara langsung antara beban kerja berlebih terhadap Kinerja wiraniaga pada Nasmoco Gombel dan Kaligawe ?
- 2) Bagaimana pengaruh secara langsung antara dukungan sosial terhadap kinerja wiraniaga pada Nasmoco Gombel dan Kaligawe ?
- 3) Bagaimana pengaruh secara tidak langsung antara beban kerja berlebih terhadap kinerja wiraniaga dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada Nasmoco Gombel dan Kaligawe ?
- 4) Bagaimana pengaruh secara tidak langsung antara dukungan sosial terhadap kinerja wiraniaga dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada Nasmoco Gombel dan Kaligawe ?
- 5) Bagaimana pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja wiraniaga pada Nasmoco Gombel dan Kaligawe ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian dilakukan tentunya tidak terlepas dari adanya tujuan tertentu. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara langsung antara beban kerja terhadap kinerja wiraniaga pada Nasmoco Gombel dan Kaligawe.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara langsung antara dukungan sosial terhadap kinerja Wiraniaga pada Nasmoco Gombel dan Kaligawe.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara tidak langsung antara beban kerja berlebih terhadap kinerja wiraniaga dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada Nasmoco Gombel dan Kaligawe.

- 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara tidak langsung antara dukungan sosial terhadap kinerja wiraniaga dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada Nasmoco Gombel dan Kaligawe .
- 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja wiraniaga pada Nasmoco Gombel dan Kaligawe.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun penellitian diharapkan memberikan kegunaan terutama sebagai :

- 1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi Nasmoco Gombel dalam mengelola kinerja SDM khususnya bagian wiraniaga.

- 2) Bagi Akademik

Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi bahan referensi pembelajaran dan mengembangkan ilmu MSDM dalam pengaplikasian ilmu manajemen dan menjadi salah satu rujukan bagi penelitian yang akan dilakukan mendatang khususnya dalam peningkatan kinerja SDM

- 3) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pembelajaran guna mempraktekkan teori-teori yang pernah di tempuh dalam proses akademik dengan kenyataan sesungguhnya dalam suatu perusahaan.