

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Globalisasi merupakan perkembangan kontemporer yang mempunyai pengaruh dalam mendorong munculnya berbagai kemungkinan tentang perubahan dunia yang akan berlangsung. Tidak ada negara yang mampu menutup diri dari perkembangan yang terjadi, mau tidak mau setiap negara harus mampu menghadapi derasnya arus globalisasi, walaupun arus globalisasi memberikan berbagai dampak dalam kehidupan.

Diera globalisasi setiap perusahaan atau organisasi yang berbentuk swasta maupun pemerintah, tentunya memiliki tujuan baik itu jangka pendek maupun jangka panjang yang hendak dicapai melalui aktivitas yang dilakukannya. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia sebaik-baiknya. Istilah sumber daya manusia merujuk pada individu-individu yang ada didalam organisasi yang saling bekerja sama untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting karena tanpa adanya sumber daya manusia disuatu perusahaan atau organisasi akan sulit untuk mencapainya. Kemampuan dari seorang individu dalam melakukan pekerjaannya tergantung dari apa yang telah

mereka kerjakan dan mereka dapatkan. Untuk mendapatkan hasil yang terbaik tentunya juga diperlukan adanya sumber daya manusia yang berkualitas.

Kinerja sumber daya manusia merupakan hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja sumber daya manusia meliputi kualitas dan kuantitas *output* serta keandalan dalam bekerja. Seperti yang dikemukakan Hendi Suhendi dan Sahya Anggara (2010) bahwa “Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai individu sesuai peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standart periode dari organisasi tempat individu tersebut bekerja”. Sumber daya manusia dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki sumber daya manusia tersebut, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Sebaliknya, tujuan organisasi sulit atau bahkan tidak dapat tercapai bila sumber daya manusia bekerja dengan tidak memiliki kinerja yang baik sehingga tidak dapat menghasilkan kerja yang baik pula.

PT. Mitra Adiperkasa, Tbk sebagai salah satu perusahaan retailer yang bergerak dibidang salah satunya penjualan *apparel, equipment, dan sports footwear* pada *retail store*nya (*Sports Station, Athletes Foot, Reebok, Kidz Satation, Sports Warehouse dan Oshkosh Bqosh*) khususnya regional Jawa Tengah dan DIY wajib mempunyai kinerja sumber daya manusia yang baik agar target profit per bulan dapat tercapai. Sehingga perusahaan harus selalu mempersiapkan dengan segala kemungkinan yang terjadi. Diantaranya dengan mengurangi stres kerja dan pemberian insentif yang adil untuk meningkatkan

kualitas kinerja sumber daya manusianya. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seperti pemberian insentif yang adil, stres kerja dan komitmen. Maka penelitian ini mengangkat stres kerja dan pemberian insentif sebagai faktor penting yang mempengaruhi komitmen dalam peningkatan kinerja sumber daya manusia PT. Mitra Adiperkasa, Tbk serta dapat mengambil faktor tersebut menjadi variabel yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia dalam penelitian ini.

Pemberian insentif yang cukup dapat memotivasi serta menimbulkan komitmen yang baik bagi para sumber daya manusia yang bekerja di PT. Mitra Adiperkasa, Tbk pada *retail store*nya (*Sports Station, Athletes Foot, Reebok, Kidz Satation, Sports Warehouse dan Oshkosh Bqosh*) sehingga para sumber daya manusia bergairah dalam bekerja dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan dengan menawarkan perangsang financial yang melebihi gaji pokok. Hal ini yang harus diperhatikan adalah pemberian insentif harus dilaksanakan tepat pada waktunya, agar dapat mendorong setiap sumber daya manusia untuk bekerja secara lebih baik dari keadaan sebelumnya dan meningkatkan kinerja serta produktivitasnya dalam pencapaian target individu penjualan pada setiap *store*.

Setiap orang dimanapun dia berada dalam suatu organisasi maupun perusahaan dapat berperan sebagai sumber stres bagi orang lain. Mengelola stres diri sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan. Sebagai seorang manajer, mengelola stres lebih bersifat pemahaman akan penyebab stres orang lain dan mengambil tindakan untuk menguranginya dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.. Efektifitas komunikasi dua arah diantara manajer dan para

*sales staff* adalah penting untuk mengidentifikasi penyebab stres yang potensial dan pemecahannya. Stres sebagai suatu ketidak seimbangan antara keinginan dan kemampuan memenuhinya sehingga menimbulkan konsekuensi penting bagi dirinya, stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan ditempat kerjanya yang otomatis akan mengganggu kinerjanya dalam bekerja. Stres sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan, keinginan, dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan (Robbins, 2008).

Kemudian kondisi yang ada di PT. Mitra Adiperkasa, Tbk (fenomena *gap*) pada *retail store*nya (*Sports Station, Athletes Foot, Reebok, Kidz Station, Sports Warehouse dan Oshkosh Bqosh*) kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya belum mencapai ke titik optimal. Hal ini sangat terlihat pada saat kondisi target *store* yang masih jauh dari 100%, sedangkan waktu yang diberikan perusahaan sudah mendekati *deadline* akhir bulan yang seharusnya para sumber daya manusianya semakin gencar menawarkan barang agar target tersebut tercapai atau mendekati angka 100% dari target yang ditentukan, malah sebaliknya mereka merasa target tersebut tidak akan tercapai 100% *deadline* target yang sudah tinggal beberapa hari lagi. Hal ini kurangnya komitmen sumber daya manusia yang ada di PT. Mitra Adiperkasa, Tbk, tetapi melihat dari fenomena yang ada sumber daya manusia (*sales staff*) memiliki beban kerja yang sangat besar mulai dari menerima *in out stock*, menata gudang, hingga melakukan *stock opname* 2 kali dalam 1 bulan. Sehingga tidak maksimalnya dalam melakukan tugas utama mereka yaitu melayani dan menawarkan barang ke *customer*.

Penggambaran stres kerja yang dirasakan sumber daya manusia disajikan dalam tabel dengan tingkat skala 1-5:

**Tabel 1.1**  
**Penggambaran Tingkat Stres Kerja**

Bentuk Stres	Tingkat				
	1	2	3	4	5
<b>Dampak Subjektif</b>					
Keletihan				√	
Frustrasi			√		
Kebosanan					√
Kegelisahan		√			
<b>Dampak Perilaku</b>					
Emosi			√		
<b>Dampak Kognitif</b>					
Konsentrasi menurun				√	
Peka terhadap kritik dan hambatan			√		
<b>Dampak Fisiologi</b>					
Penurunan kesehatan			√		

Sumber: Data sekunder, Wawancara

Pengambilan data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan dengan menggunakan pengukuran *interval* dengan ketentuan skornya adalah sebagai berikut:

- 1 = Tidak dirasakan
- 2 = Kurang dirasakan
- 3 = Cukup dirasakan
- 4 = Dirasakan
- 5 = Sangat dirasakan

Pemberian *Sallary* atau Insentif pada PT. Mitra Adiperkasa, Tbk menurut wawancara dari berapa banyak *sales staff* yang berstatus kontrak dan tetap mereka

mengungkapkan cukup baik, salah satu program unggulannya adalah pemberian insentif kwartal tambahan, bagi *sales staff* yang mampu berturut-turut target melebihi 100% dalam 3 bulan maka akan diberikan setengah kali gaji pokok mereka, jadi dalam setahun mereka mampu mendapat 4 kali insentif tambahan (total sebesar 2 bulan gaji). Namun akan menjadi masalah jika sales staff tidak mencapai target 100% di suatu bulan tiap kwartal, sales staff akan merasa kurang berkomitmen dipencapaian bulan berikutnya pada kwartal 1.

Salah satu bukti tidak optimalnya Kinerja Sumber Daya Manusia yang ada di PT. Mitra Adiperkasa, Tbk (area Jateng dan DIY), *achievement* target 33 store pada area tersebut yaitu kwartal ke dua (bulan April, Mei, dan Juni) dengan rata-rata bulan April -2,7%, bulan Mei -6,8%, dan bulan Juni -5,6% dari target yang ditentukan perusahaan.

Ada banyak faktor diluar dari stres kerja dan pemberian insentif yang mampu mempengaruhi komitmen dan kinerja sumber daya manusia di PT. Mitra Adiperkasa, Tbk, yaitu: umur, tempat kerja, kompensasi, kepemimpinan, *sallary, training and product knowledge*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diangkat dari fenomena, maka rumusan masalah studi ini adalah “Bagaimana meningkatkan kinerja sumber daya manusia pada PT. Mitra Adiperkasa, Tbk?”. Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap komitmen ?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia?
3. Bagaimana pengaruh pemberian insentif terhadap komitmen ?
4. Bagaimana pemberian insentif terhadap kinerja sumber daya manusia?
5. Bagaimana pengaruh stres kerja, pemberian insentif, dan komitmen terhadap kinerja sumber daya manusia ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk menjawab rumusan masalah :

1. Mendiskripsikan dan menganalisis keterkaitan stres kerja, pemberian insentif, dan komitmen terhadap meningkatnya kinerja sumber daya manusia di PT. Mitra Adiperkasa, Tbk.
2. Membuat penelitian untuk informasi dan referensi bagi PT. Mitra Adiperkasa, Tbk dalam peningkatan mutu dan kualitas sumber daya manusianya, agar tercapai tujuan perusahaan

### **1.4 Manfaat**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi peneliti, sebagai tambahan pengetahuan dalam memperluas wawasan khususnya tentang lingkungan kerja, komunikasi, kinerja sumber daya manusia serta mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh diperkuliahan dengan kondisi nyata dilapangan.

2. Manfaat bagi perusahaan, sebagai bahan pengembangan dalam pengambilan langkah-langkah pengambilan keputusan dimasa yang akan datang.
3. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi khasanah pustaka dan refrensi untuk penelitian selanjutnya mengenai peningkatan produktifitas kerja dalam perusahaan.