

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pada era globalisasi ini, perusahaan dituntut memiliki manajemen yang baik untuk meningkatkan efektivitas dan daya saing. Salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan perusahaan adalah sumber daya manusia, yang memerlukan perhatian khusus dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik. Baik lingkungan fisik maupun non-fisik harus mendukung kenyamanan karyawan, karena persepsi mereka terhadap lingkungan kerja akan memengaruhi kinerja dan produktivitas mereka.

PT Indomarco Prismaatama, atau Indomaret, merupakan perusahaan ritel besar di Indonesia yang telah berkembang pesat sejak didirikan pada tahun 1988. Dengan jaringan toko yang luas, Indomaret menawarkan berbagai produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perusahaan ini juga memberikan kontribusi penting terhadap perekonomian dengan membuka gerai-gerai baru yang menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Para karyawan dilatih untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, menjadikan Indomaret salah satu merek terpercaya di Indonesia.

Di Kota Singaraja, peneliti menemukan 12 gerai Indomaret yang berada dalam satu area dengan kode AMN. Dari jumlah tersebut, peneliti melaksanakan observasi dan pra survey penelitian terkait dengan stres kerja dan lingkungan kerja

para karyawan yang ada di sana. Sebanyak 72 karyawan Indomaret, yang bekerja pada lini yang sama seperti kasir, pramuniaga, dan pergudangan, turut terlibat dalam penelitian ini. Karyawan-karyawan ini berbeda dengan lini pimpinan, yakni kepala toko dan asisten kepala toko, yang memiliki peran sebagai pemimpin di setiap toko yang ada. Berdasarkan data pada Lampiran 1.2, kinerja karyawan PT Indomarco Prismatama (Indomaret) di Kota Singaraja menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dengan skor pencapaian 87.64, yang termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa upaya karyawan dalam mencapai optimalisasi kinerja sudah dilakukan secara maksimal. Meskipun presentase pencapaian masih berada sedikit di bawah target yang telah ditetapkan, pencapaian tersebut tetap dianggap memadai berdasarkan standar penilaian kinerja dari PT Indomarco Prismatama.

Pada era globalisasi ini, perusahaan dituntut memiliki manajemen yang baik untuk meningkatkan efektivitas dan daya saing. Salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan perusahaan adalah sumber daya manusia, yang memerlukan perhatian khusus dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik. Baik lingkungan fisik maupun non-fisik harus mendukung kenyamanan karyawan, karena persepsi mereka terhadap lingkungan kerja akan memengaruhi kinerja dan produktivitas mereka.

PT Indomarco Prismatama, atau Indomaret, merupakan perusahaan ritel besar di Indonesia yang telah berkembang pesat sejak didirikan pada tahun 1988. Dengan jaringan toko yang luas, Indomaret menawarkan berbagai produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perusahaan ini juga memberikan kontribusi penting terhadap perekonomian dengan membuka gerai-gerai baru yang

menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Para karyawan dilatih untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, menjadikan Indomaret salah satu merek terpercaya di Indonesia.

Di Kota Singaraja, peneliti menemukan 12 gerai Indomaret yang berada dalam satu area dengan kode AMN. Dari jumlah tersebut, peneliti melaksanakan observasi dan pra survey penelitian terkait dengan stres kerja dan lingkungan kerja para karyawan yang ada di sana. Sebanyak 72 karyawan Indomaret, yang bekerja pada lini yang sama seperti kasir, pramuniaga, dan pergudangan, turut terlibat dalam penelitian ini. Karyawan-karyawan ini berbeda dengan lini pimpinan, yakni kepala toko dan asisten kepala toko, yang memiliki peran sebagai pemimpin di setiap toko yang ada. Berdasarkan data pada Lampiran 1.2, kinerja karyawan PT Indomarc Prismaatama (Indomaret) di Kota Singaraja menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dengan skor pencapaian 87.64, yang termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa upaya karyawan dalam mencapai optimalisasi kinerja sudah dilakukan secara maksimal. Meskipun presentase pencapaian masih berada sedikit di bawah target yang telah ditetapkan, pencapaian tersebut tetap dianggap memadai berdasarkan standar penilaian kinerja dari PT Indomarc Prismaatama.

Dengan demikian, kinerja karyawan Indomaret di Kota Singaraja dapat dikatakan telah memenuhi ekspektasi perusahaan dan memberikan kontribusi positif terhadap operasional secara keseluruhan. Pencapaian ini mencerminkan upaya maksimal yang telah dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan operasionalnya. Hasil ini tidak hanya menunjukkan efisiensi dalam manajemen, tetapi juga komitmen untuk terus memenuhi standar tinggi

dalam memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan di wilayah tersebut. Produktivitas karyawan di PT Indomarco Prismaatama Kota Singaraja berada pada angka yang cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan sudah cukup maksimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Angka ini mencerminkan dedikasi dan komitmen tinggi dari seluruh karyawan dalam mencapai target perusahaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan produktif. Dengan tingkat produktivitas yang solid ini, perusahaan dapat terus mempertahankan standar operasional yang tinggi dan memberikan layanan terbaik bagi pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui stres kerja dan lingkungan kerja yang mempunyai pengaruh langsung dengan kinerja karyawan Indomaret Singaraja. Berdasarkan observasi pada karyawan Indomaret menunjukkan indikasi mengalami stress kerja. Faktor-faktor seperti target penjualan yang tinggi, jam kerja yang tidak teratur, serta beban kerja yang meningkat selama periode promosi atau hari besar menambah tekanan bagi karyawan. Selain itu, hasil dua survei tentang stres kerja menunjukkan bahwa karyawan sering menghadapi kesulitan dalam bekerja, yang ternyata disebabkan oleh kurangnya interaksi yang baik antara pegawai, baik karyawan maupun atasan. Hal ini menciptakan ketegangan yang turut menambah beban psikologis para karyawan. Keterbatasan staf membuat mereka harus menangani tugas lebih banyak, sementara interaksi intens dengan pelanggan dan pengawasan ketat dari manajemen juga meningkatkan beban mental. Tuntutan untuk multi-tasking dalam waktu yang singkat semakin memperberat situasi sehingga terdapat karyawan yang merasa malas dan melamun saat bekerja.

Karyawan terindikasi tidak merasa puas dengan lingkungan kerja yang ada pada gerai tempat mereka bekerja. Poin yang paling signifikan terkait kenyamanan tempat kerja dan fasilitas yang memadai, karena beberapa Indomaret memang memiliki gudang dengan ruang yang terbatas dan suhu yang panas. Karyawan mengungkapkan bahwa lingkungan kerja di Indomaret kurang nyaman, dengan peralatan yang tidak memadai, yang berdampak langsung pada ketidaknyamanan mereka dalam melaksanakan pekerjaan. Sebagian besar keluhan berkaitan dengan sempitnya ruang gudang dan kondisi AC yang terasa tidak cukup dingin. Ruang gudang yang terbatas menyulitkan pelaksanaan audit toko, terutama saat tim audit melakukan pemeriksaan stok barang.

Dalam proses tersebut, mereka terpaksa membongkar barang-barang yang menumpuk untuk mengecek stok yang ada. Sementara itu, karyawan juga harus segera membereskan stok barang yang berantakan dalam waktu yang singkat, yang menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Selain itu, dalam aspek lingkungan kerja non-fisik, ditemukan adanya kurangnya interaksi antara sesama karyawan maupun antara karyawan dengan manajer. Hal ini disebabkan oleh jarak yang cukup jauh secara fisik, yang membuat komunikasi dan hubungan kerja menjadi kurang baik. Kondisi seperti ini dapat mempengaruhi hubungan antar rekan kerja serta mengurangi efisiensi kerja di lingkungan tersebut.

Jika dibiarkan, hal ini dapat berdampak pada penurunan produktivitas, *burnout*, dan tingginya *turnover* di kalangan karyawan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Suprayitno dan Tahir (2023), ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Paluta Inti Sawit Medan. Dalam penelitian yang dilakukan Endang Sri Wahyuni

(2016), ditemukan juga bahwa terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja aparat pemerintah daerah. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2023) ditemukan bahwa lingkungan kerja pada PT. Security Operation Group Indonesia terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Alqorrib *et al.* (2023), ditemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. dikarenakan intansi hanya fokus pada kemampuan Karyawan tanpa memperhatikan bahwa lingkungan kerja juga penting untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Meskipun karyawan Indomaret terindikasi mengalami stres kerja yang cukup tinggi dan lingkungan kerja yang belum sepenuhnya mendukung, mereka tetap mampu mempertahankan kinerja yang cukup baik. Melalui wawancara dengan karyawan yang berbeda, ditemukan bahwa mereka sering mengalami potongan gaji akibat adanya ketidaksesuaian uang saat penutupan kasir. Potongan ini terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian antara total penjualan dan jumlah uang yang ada di kasir. Jika jumlah uang di kasir kurang, karyawan yang bertanggung jawab di kasir diwajibkan untuk mengganti selisihnya, sedangkan jika jumlah uang lebih, kelebihan tersebut akan dimasukkan ke dalam kas toko. Kebijakan serupa juga diterapkan dalam hal kehilangan barang, di mana karyawan harus mengganti barang yang hilang. Praktik ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan karyawan, khususnya terkait dengan kompensasi yang dirasa tidak adil dan membebani mereka.

Menurut Rachel, dkk (2018:48), “Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, karena jika Stres Kerja meningkat maka akan

mengurangi potensi Kinerja Karyawan dan jika sebaliknya Stres Kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan.”

Menurut Supit (2019), lingkungan kerja adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. seorang karyawan yang bekerja di lingkungan kerja yang mendukung untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan suatu kinerja yang baik begitupun sebaliknya jika seorang karyawan dalam lingkungan kerja yang tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang tidak baik dan hasil kinerja pegawai akan rendah.

Karyawan Indomaret terindikasi mengalami stres kerja yang cukup tinggi dan lingkungan kerja yang belum sepenuhnya mendukung, mereka tetap mampu mempertahankan kinerja yang cukup baik. Hal ini menciptakan suatu kesenjangan dengan teori yang ada, yang menyatakan bahwa semakin rendah tingkat stres kerja, semakin optimal pula kinerja karyawan. Berdasarkan teori tersebut, seharusnya stres kerja yang tinggi dan lingkungan kerja yang tidak mendukung akan berdampak negatif terhadap produktivitas dan kinerja karyawan. Namun, dalam kenyataannya, meskipun kondisi tersebut ada, karyawan tetap mampu menjalankan tugas mereka dengan baik. Temuan ini menunjukkan adanya faktor lain yang mungkin turut mempengaruhi kinerja karyawan, yang perlu diteliti lebih lanjut untuk memahami dinamika antara stres kerja, lingkungan kerja, dan kinerja di lapangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Suprayitno dan Tahir (2023) di PT. Paluta Inti Sawit Medan menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa meskipun stres kerja ada, dampaknya belum tentu besar terhadap performa, tergantung konteksnya.

Sementara itu, Endang Sri Wahyuni (2016) menunjukkan sebaliknya, yakni terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja, yang artinya semakin tinggi stres, semakin menurun kinerja. Perbedaan ini menunjukkan adanya inkonsistensi dalam pengaruh stres kerja terhadap kinerja, tergantung jenis organisasi dan kondisi kerja yang dihadapi. Selanjutnya, dari sisi lingkungan kerja, Sari (2023) dalam penelitiannya di PT. Security Operation Group Indonesia menemukan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, mendukung pentingnya suasana kerja yang nyaman dalam meningkatkan output. Namun, kajian lain dari Alqorrib *et al.* (2023) menyebutkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, karena perusahaan lebih fokus pada kemampuan individu daripada fasilitas atau suasana kerja. Hal ini kembali menunjukkan bahwa hubungan antara lingkungan kerja dan kinerja juga belum seragam atau konsisten antar organisasi.

Ditambah lagi, Rachel dkk (2018:48) menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan, yang memperkuat pendapat bahwa stres cenderung menurunkan kinerja. Sementara itu, Supit (2019) mengemukakan bahwa lingkungan kerja yang mendukung akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan yang tidak mendukung akan menurunkan performa kerja.

Dari uraian di atas, terlihat bahwa hasil-hasil penelitian sebelumnya belum menunjukkan kesimpulan yang konsisten, baik terhadap pengaruh stres kerja maupun lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Beberapa hasil menunjukkan adanya pengaruh signifikan, sementara yang lain tidak. Di sisi lain, temuan di lapangan menunjukkan bahwa meskipun karyawan Indomaret mengalami stres

kerja dan bekerja dalam lingkungan yang tidak ideal, mereka tetap mampu menunjukkan kinerja yang tergolong sangat baik. Ini bertentangan dengan sebagian besar teori dan hasil kajian empiris, yang seharusnya menunjukkan penurunan kinerja dalam kondisi tersebut. Fenomena inilah yang menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) dan menjadi dasar penting untuk melakukan studi lebih lanjut dalam konteks yang lebih spesifik, yakni di PT Indomarco Prismatama (Indomaret) Kota Singaraja.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Indomaret Singaraja. Temuan dari penelitian ini juga akan berperan dalam membantu perusahaan memahami cara menjaga kinerja tetap optimal melalui perbaikan lingkungan kerja dan pengelolaan stres yang lebih baik, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian terdahulu yang terdapat perbedaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Indomarco Prismatama (Indomaret) Kota Singaraja.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut.

1. PT Indomarco Prismatama (Indomaret) belum mengambil langkah-langkah untuk mengelola stres kerja dengan baik, namun kinerja karyawan dinilai sudah optimal.

2. Lingkungan kerja di Indomaret dinilai belum optimal, karena beberapa toko memiliki gudang penyimpanan yang sempit, ac yang kurang dingin, dan parkir yang kurang luas.
3. Adanya kesenjangan teori dan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti terdahulu.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada PT Indomarco Prismatama (Indomaret) Kota Singaraja, maka penelitian ini membatasi variabel yang digunakan yaitu stress kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Penelitian ini dibatasi pada 12 toko Indomaret yang dipegang oleh satu orang SPV yang ada di satu area, yaitu area AMN (Ayu Mira Ningsih) dengan tujuan untuk menghindari perluasan pembahasan dalam penelitian, dan memudahkan dalam pengumpulan informasi.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai pada Indomaret Kota Singaraja?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Indomaret Kota Singaraja?
3. Bagaimana pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Indomaret Kota Singaraja.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan penelitian yaitu:

1. Menguji adanya pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai pada Indomaret Kota Singaraja.
2. Menguji adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Indomaret Kota Singaraja.
3. Menguji adanya pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Indomaret Kota Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Temuan ini diharap mampu menyumbangkan beberapa manfaat yang bersifat membangun, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Menambah literatur di bidang manajemen tentang pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Memberikan pemahaman teoritis tentang hubungan antara stres kerja, lingkungan kerja, dan kinerja. Mengembangkan dan mengevaluasi teori yang relevan dengan organisasi modern.

2. Manfaat Praktis

Memberi masukan kepada PT Indomarco Prismatama untuk merancang program guna mengurangi stres kerja dan memperbaiki lingkungan kerja. Membantu manajemen dalam membuat kebijakan terkait manajemen stres dan lingkungan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dasar pengembangan program kesejahteraan karyawan untuk mendukung kesehatan mental dan keseimbangan kerja-hidup karyawan.