

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam suatu perusahaan, karena manusia merupakan penentu dan penggerak bagi tercapainya tujuan perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu kesatuan yang kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapai tujuan. Apabila suatu perusahaan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka mempunyai arti telah terjadi adanya peningkatan kinerja dari karyawan.

Karyawan adalah aset yang sangat penting untuk kelangsungan hidup suatu perusahaan. Namun, untuk mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan, terutama di era global saat ini, diperlukan tenaga kerja yang produktif serta memiliki pendidikan dan keahlian yang diperlukan. Memasuki era globalisasi dunia industri, peningkatan ekonomi memberikan prospek yang cerah bagi setiap pihak atau perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan lainnya dalam dunia industri yang sama dengan bisnis barang maupun jasa. Tidak lepas dari pihak perusahaan tentu ingin mendapatkan hasil yang maksimal atau dengan kata lain ingin mendapatkan keuntungan dari kegiatan usaha tersebut. Dengan mempertimbangkan situasi tersebut, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk menyesuaikan keadaan jika terjadi perubahan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang akan berdampak pada kinerja karyawan dan kondisi perusahaan.

Organisasi dapat beroperasi dengan baik, ketika pemimpin dan karyawan dapat berkomunikasi dan berhubungan dengan baik satu sama lain. Tenaga kerja tidak akan merasa stres dan tidak puas jika tidak memiliki penetapan dan arahan yang jelas. Menurut Fattah (2017) bahwa dalam meningkatkan kinerja adalah kemampuan pribadi, usaha yang dicurahkan dan dukungan. Dalam hal tersebut karyawan dapat berkontribusi dengan baik kepada perusahaan. Menurut Burso (2018) kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan oleh karyawan baik secara individu maupun kelompok akan meningkatkan kontribusi dalam kenaikan produktivitas dalam perusahaan.

Setiap bisnis di dunia saat ini harus terus berinovasi untuk mencapai tujuan mereka dalam era ekonomi global yang kompetitif. Mendapatkan keuntungan dari usahanya adalah salah satu tujuan perusahaan. Perusahaan selalu berusaha untuk menjaga dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan serta meningkatkan dan mengembangkan usahanya. Ini berlaku untuk semua jenis bisnis, termasuk Astra Motor Sangsit, yang menyediakan jasa penjualan.

Astra Motor Sangsit adalah salah satu cabang PT Astra International Tbk yang bergerak di bidang *Operations* dengan produk sepeda motor serta service Honda. Astra Motor Sangsit berdiri pada tahun 2010 dengan melayani penjualan honda, service motor dan aksesoris motor. Astra Motor sangsit berlokasi di Jl. Raya Kerobokan, Desa Kerobokan, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng, Bali. Astra Motor Sangsit adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan baik itu secara tunai maupun melalui angsuran, tentunya jika perusahaan tersebut bergerak dibidang penjualan pastinya perusahaan tersebut menetapkan target sebagai tujuan perusahaan yang akan dicapai. Astra Motor Sangsit memiliki

karyawan yang berjumlah 34 orang karyawan, diantaranya yaitu terdapat 7 orang karyawan yang bekerja pada bagian bengkel atau mekanik yang disebut sebagai *serviced division*, 2 orang karyawan yang bekerja pada bagian pelayanan dan penjualan yang disebut sebagai *counter sales*, 19 orang karyawan yang bekerja pada bagian penjualan, analisis pasar penjualan, penjualan langsung kepada konsumen yang disebut sebagai *marketing sales*, dan 6 orang karyawan yang bekerja pada bagian *back office*. Dalam penelitian ini, seluruh karyawan dengan jabatan berbeda akan dianalisis untuk memahami pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi perbedaan perspektif karyawan berdasarkan posisi karyawan di dalam Perusahaan.

Pada PT. Astra International TBK Cabang Sangsit memiliki peluang untuk promosi biasanya bergantung pada beberapa faktor yaitu dilihat dari kinerja individu karyawan yang secara konsisten mencapai target atau melampaui target kerja biasanya lebih diperhatikan untuk promosi, selanjutnya kualifikasi dalam hal pendidikan serta sertifikasi profesional atau keahlian teknis yang relevan dengan posisi yang dituju semakin tinggi kualifikasi seseorang semakin besar peluangnya untuk dipromosikan, yang terakhir loyalitas dan masa kerja perusahaan menghargai loyalitas karyawan dengan memberikan promosi berdasarkan masa kerja terutama karyawan tersebut terus menunjukkan dedikasi. Tidak semua karyawan memiliki peluang yang sama, karena setiap faktor ini dapat bervariasi antara individu dan perusahaan.

Tabel 1.1
Target Penjualan pada Bagian Marketing Astra Motor Sangsit Tahun 2024

No	Nama	Bagian	Nov		Des	
			Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	Dayu	CS	40	25	40	25
2	Intan	CS	30	30	35	23
3	Sobi	SE	18	19	20	17
4	Wahyu	SE	17	16	17	14
5	Sastra	SET	8	8	10	6

Sumber : Admin CRM Astra Motor Sangsit 2024

Pada Tabel A.1 dijelaskan bahwa karyawan pada bagian *Sales Executive*, *Counter Sales*, yang bekerja di Astra Motor Sangsit diberikan target yang berbeda setiap orang dan setiap bulannya karena karyawan pada bulan tertentu diberikan target yang ditentukan oleh perusahaan pada saat target terpenuhi maka karyawan akan diberikan tambahan target konsumen atau motor di bulan selanjutnya, tercatat pada bulan November karyawan Astra Motor Sangsit pada bagian *Marketing Executive*, *Counter Sales* pencapaian belum terlealisasi karena beberapa karyawan belum mencapai target di bulan November, dan dibulan Desember target beberapa karyawan naik karena dibulan sebelumnya karyawan sudah memenuhi target. Pada bagian *Sales Executive* ada 2 bagian yaitu SE dan SET, SE yang artinya *Sales Exsecutive* yaitu sales yang sudah menjadi pegawai tetap serta target mereka lebih banyak, sedangkan SET yang artinya *Sales Executive Trainee* yaitu sales yang belum menjadi pegawai tetap dan masih pelatihan, *Sales Executive Trainee* ini masih mendapatkan target yang kecil dari perusahaan.

Tabel 1.2
Target Service Motor pada Bagian Mekanik Astra Motor Sangsit Tahun 2024

No	Nama	Bagian	Nov		Des	
			Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	Yudi	Tetap	172	173	172	170
2	Sugiantara	Tetap	172	175	172	162

3	Sujana	Training	172	170	172	160
4	Sumayasna	Training	172	165	172	155
5	Budiarsana	Training	172	163	172	150

Sumber Data : Kepala Mekanik Astra Motor Sangsit 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 dijelaskan bahwa karyawan pada bagian Mekanik yang bekerja di Astra Motor Honda Sangsit diberikan target yang sama setiap hari untuk bagian divisi mekanik Astra Motor Sangsit menargetkan untuk mendapatkan 6 konsumen service perharinya untuk satu orang mekanik jadi setiap bulan 1 orang karyawan mendapatkan target 172 *service*, tercatat pada karyawan Astra Motor Sangsit pada bagian Mekanik, pencapaian masih belum terealisasi karena beberapa karyawan pada bagian Mekanik masih belum bisa mencapai 6 *service* perharinya, jika pada karyawan per harinya belum memenuhi target maka hari berikutnya target akan ditambah dari kurangnya *service* di hari sebelumnya.

Hasibuan (2014) mendefinisikan sebagai stres kerja dapat menjadi pemicu menurunnya kinerja karyawan, karyawan yang mengalami stres cenderung mengalami ketegangan pikiran yang menghambat mereka untuk mencapai prestasi kerja yang optimal. Kinerja karyawan menurun diakibatkan adanya peraturan yang mengharuskan karyawan untuk memenuhi target yang sudah ditentukan hal inilah yang membuat karyawan untuk enggan bekerja ke kantor, karena beberapa karyawan lebih memilih untuk bekerja dirumah saja tidak perlu untuk ke kantor, karena jika karyawan tersebut bekerja dari rumah maupun dari kantor gaji yang diterima sama saja walaupun karyawan tersebut memenuhi targetnya. Karyawan tersebut ditargetkan menjual 6 motor, tetapi karyawan tersebut bekerja dari rumah dengan cara *share* promo motor di media sosial. Promo yang di share karyawan pada media sosial berhasil menjual motor maka gaji yang diterima karyawan itu sama besarnya dengan gaji yang diterima jika karyawan tersebut bekerja melalui

kantor. Penghasilan karyawan yang bekerja dari rumah maupun dari kantor tidak ada perbedaan sistem gaji, karena gaji karyawan di akumulasikan dari total penjualan di akhir bulan, inilah yang mengakibatkan kinerja karyawan menurun, hal ini berpengaruh pada semakin kuat stres kerja pada karyawan, maka akan memberikan pengaruh yang negatif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa karyawan mengeluhkan target yang tinggi, serta tidak mendapatkan pengakuan atas kontribusi dan pencapaian mereka, terutama dalam pencapaian target. Beberapa karyawan pada bagian marketing yang kurang puas dengan gaji tergantung penjualan mereka jadi untuk sales *treeine* tidak mendapatkan gaji pokok, serta terkadang gaji telat diberikan oleh Perusahaan tetapi tetap dituntut terus bekerja. Karyawan bagian admin mengeluhkan STNK yang lama jadi sehingga konsumen terus menyalahkan admin yang membuat karyawan kurang nyaman bekerja serta takut. Pada bagian mekanik mereka mengeluhkan target perhari yang tinggi jika mereka tidak target perharinya maka hari besok bertambah targetnya dan jika mereka tidak target perbulannya maka mereka tidak mendapatkan insentif dan hanya mendapatkan gaji pokok, serta sistem yang sering *error*. Kurangnya hubungan kerja yang baik dapat menciptakan perasaan keterasingan, menghambat kerja sama tim yang optimal. Kondisi ini dapat berdampak negative terhadap psikologis karyawan yang ditunjukkan melalui karyawan yang sering telat, ekspresi wajah yang kurang bersemangat, serta penurunan kualitas dan produktivitas kerja. Dalam jangka panjang, ketidaknyamanan sosial ditempat kerja berpotensi meningkatkan stres, menurunkan loyalitas terhadap perusahaan, serta memperburuk tingkat ketidakpuasan kerja secara keseluruhan. Jika tidak segera ditangani, kondisi ini akan menyebabkan

meningkatnya *turnover* karyawan serta menurunkan efektivitas operasional perusahaan.

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa realisasi hasil penjualan pada bagian *Customer Service, Marketing Executive* pada PT. Astra International TBK pada cabang Sangsit cenderung berfluktuasi dari bulan ke bulan, tercatat pada bulan januari, februari, maret, april, mei, juni pencapaian target penjualan motor masih terealisasi yaitu dengan persentase paling besar 138%, namun pada bulan selanjutnya yaitu Juli, Agustus, September, Oktober, November, Desember pencapaian target mengalami penurunan dengan persentase paling besar 88% dari target yang telah terencanakan.

Berdasarkan Tabel 1.4 dilihat bahwa realisasi hasil *service* motor pada bagian Mekanik pada PT. Astra Internatonal TBK pada cabang Sangsit cenderung sama berfluktuasi dari bulan ke bulan dengan Tabel A.3. Tercatat pada dari bulan januari, februari, maret, april, mei, juni pencapaian target *service* motor masih terealisasi yaitu dengan persentase paling besar 95%, namun pada bulan selanjutnya yaitu Juli, Agustus, September, Oktober, November, Desember pencapaian target mengalami penurunan dengan persentase paling besar 89% dari target *service* motor yang telah terencanakan.

Tabel 1.3

Data Absensi Karyawan PT. Astra Internasional TBK Cabang Sangsit Tahun 2024

No	Bulan	Kriteria Absensi		Total
		Sakit	Izin	
1	Januari	3	2	5
2	Februari	1	4	5
3	Maret	2	3	6
4	April	3	3	6

5	Mei	3	2	5
6	Juni	2	5	7
7	Juli	2	5	8
8	Agustus	2	5	7
9	September	3	6	9
10	Oktober	5	3	8
11	November	5	6	11
12	Desember	6	7	13

Sumber Data : Admin CRM Astra Motor Sangsit 2024

Berdasarkan Tabel A.5 di atas bahwa tingkat absensi pada PT. Astra International TBK cabang Sangsit masih berfluktuasi, seperti pada bulan Januari sampai Mei karyawan yang mengambil izin dan yang sedang sakit mencapai 5 sampai 6 orang, pada bulan Juni sampai Desember terjadi kenaikan jumlah yang izin dan yang sedang sakit mencapai 7 sampai 13. Tingkat absensi yang tinggi merupakan salah satu indikasi yang menunjukkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini sejalan dengan definisi Hasibuan (2014) dan Wibowo (2012) yang mendefinisikan kinerja sebagai hasil yang dihasilkan oleh seorang karyawan yang didasarkan pada hasil, proses, dan sikap kerja mereka selama periode waktu tertentu. Robbins (Wibowo, 2012), Wirawan (2009), dan Moeheriono (2012), mengungkapkan ada tiga aspek yang digunakan untuk mengukur kinerja seorang karyawan: pertama, hasil kerja; kedua, proses kerja; dan ketiga, sikap kerja. Kinerja Karyawan Astra Motor sangsit belum bisa dikatakan maksimal, kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh Perusahaan belum sepenuhnya memuaskan, dari hasil observasi awal yang

penulis lakukan kepada karyawan Astra Motor Sangsit diketahui bahwa karyawan merasa tertekan dengan target yang diberikan oleh perusahaan dan karyawan merasa kurang puas dengan insentif yang diberikan karena di perusahaan ini gaji yang diberikan oleh perusahaan tergantung penjualan yang karyawan dapat dan sering sekali perusahaan telat memberikan gaji karyawan.

Stres kerja adalah ketika ada ketidakseimbangan antara kebutuhan pekerjaan dan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat Anoraga (2001), Rivai dan Deddy (2010), yang memandang stres kerja sebagai kondisi ketegangan yang terjadi karena karyawan tidak dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di tempat kerja mereka. Astra Motor Sangsit dilihat dari faktor stres kerja dan kondisi kerja yang masih kurang baik serta ruangan yang padat membuat karyawan kurang nyaman, fasilitas juga menjadi pengaruh seperti laptop yang lambat dan macet, AC yang kurang dingin ditandai dengan keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan belum sepenuhnya belum terlaksanakan dilihat dari penjual yang sering kali tidak mencapai target Perusahaan, prestasi kerja menjadi masalah karena banyak karyawan yang belum mencapai target yang ditentukan Perusahaan karena target penjualan yang menentukan berapa banyak gaji karyawan hal tersebutlah yang menjadikan karyawan stress dan sulit meraih prestasi kerja.

Kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap yang puas atau tidak puas yang dimiliki oleh seorang karyawan tentang bagaimana mereka menilai pekerjaan yang telah mereka lakukan. Hal ini sejalan dengan pendapat Kaswan (2012) dan Handoko (2001), yang memandang kepuasan kerja sebagai perasaan puas atau tidak puas karyawan terhadap pekerjaan karyawan; sikap karyawan terhadap pekerjaan

mereka dan lingkungan kerja karyawan akan menunjukkan perasaan ini. Dalam hal kepuasan kerja pada Astra Motor Sangsit belum tercapai, masih adanya jarak hubungan kerja antara karyawan terutama karyawan baru dan karyawan lama sehingga membuat suasana ditempat kerja kurang menyenangkan dan beberapa rekan kerja yang sulit diajak bekerjasama serta kesempatan promosi jabatan sangat jarang sekali terjadi, kesempatanpromosi jabatan terbilang terbatas berdasarkan penilaian manajemen.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di PT Astra International TBK Cabang Sangsit, ditemukan bahwa stress kerja karyawan masih berada pada tingkat yang rendah dari target yang terus meningkat, serta STNK yang lama jadi membuat admin dan karyawan marketing terus dimarahi konsumen. Fenomena kepuasan kerja karyawan masih berada pada Tingkat yang rendah. Salah satu permasalahan utama adalah keterbatasan fasilitas kerja, terutama dalam hal perangkat elektronik, seperti laptop yang digunakan oleh bagian sales dan mekanik yang tergolong sudah usang dan sistem di semua divisi sering error. Perangkat yang sudah usang dapat menghambat efisiensi kerja, memperlambat efisiensi kerja, memperlambat proses pelayanan, AC yang rusak dan tidak dingin membuat karyawan kurang nyaman dalam bekerja. Selain itu, tata letak ruangan yang kurang optimal terutama ruangan sales, admin, menyebabkan ruang kerja terasa sempit dengan jarak antar meja yang terlalu dekat, serta gaji karyawan marketing yang di dapat tergantung penjualan mereka serta gaji yang sering datang terlambat. Hal ini bukan hanya mengurangi kenyamanan fisik, tetapi juga meningkatkan tingkat kebisingan serta dapat menghambat komunikasi yang efektif antar karyawan. Kondisi kerja yang kurang mendukung ini beresiko menurunkan kinerja karaywan dalam bekerja serta

berdampak pada produktivitas mereka

Penelitian sebelumnya menggunakan variabel serupa dilakukan oleh Wiryana, Andini, dan Telagawathi (2020) yang dilakukan PT.BPR Sedana Murni yang beralokasi Selemadeg Tabanan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Stres Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Kinerja Karyawan. Kemudian pada penelitian selanjutnya yang sudah pernah dilakukan oleh Sulastri dan Onsardi (2020) dengan variabel bebas stres kerja dan beban kerja terhadap variabel terikat kinerja karyawan hasil dalam penelitian ini menunjukkan variabel bebas negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak et.al (2021) dengan variabel terikat stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan fenomena latar belakang diatas dan beberapa research gap maka peneliti akan membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap PT. Astra International Tbk Astra Honda Motor Sangsit”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada Astra Motor Sangsit sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai pada Astra Motor Sangsit dikategorikan masih belum maksimal karena penjualan yang belum mencapai target.
2. Stres kerja yang dialami oleh karyawan pada Astra Motor Sangsit.
3. Kepuasan kerja dikategorikan masih belum maksimal karena gaji karyawan tergantung penjualan serta gaji telat diberikan pada Astra Motor Sangsit.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan juga identifikasi masalah yang telah di paparkan sebelumnya, maka penelitian ini membatasi dan memfokuskan pada variabel stres kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan PT Astra International TBK cabang Sangsit.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas yang sudah diuraikan diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Astra International TBK Cabang Sangsit?
2. Apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Astra International TBK Cabang Sangsit?
3. Apakah pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT International TBK Cabang Sangsit?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas yang sudah diuraikan diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Astra International TBK Cabang Sangsit.
2. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Astra International TBK Cabang Sangsit.
3. Menguji pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

pada PT Astra International TBK Cabang Sangsit.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan manfaat serta memperdalam ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan pengaruh stres dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu, diharapkan dapat membantu memperluas pengetahuan mahasiswa jurusan manajemen khususnya dalam konsentrasi Sumber Daya Manusia tentang stres dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan secara praktis dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk Astra Motor Sangsit dalam menerapkan kebijakan perusahaan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

