

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian terpenting sebagai penggerak jalannya perusahaan, memiliki sumberdaya manusia yang berkualitas merupakan suatu kewajiban bukan untuk satu perusahaan saja tapi untuk semua perusahaan, untuk itu perlu mengelola dengan baik sumber daya ini demi mencapai cita-cita ataupun tujuan daripada perusahaan. H Simamora (2006) menyatakan manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah proses yang berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya. Sedarmayanti (2009) menegaskan manajemen sumber daya manusia merupakan praktik yang menentukan aspek sumber daya manusia dalam manajemen, termasuk merekrut, menyeleksi, memberi pelatihan, dan memberi penghargaan. Dalam mencapai tujuan daripada perusahaan ini tidak akan terlepas dari berbagai permasalahan-permasalahan yang terjadi kepada karyawan yang nantinya akan mempengaruhi kondisi emosional karyawan atau t dapat menimbulkan stres yang bisa menyebabkan rasa tegang dan mempengaruhi jalan pikiran dari karyawan, dan apabila stres ini tidak dapat dikelola dengan baik akan memunculkan rasa tidak puas karyawan dalam bekerja dan karyawan yang tidak puas akan pekerjaannya akan mempengaruhi kinerjanya dalam perusahaan tersebut. Mangkunegara (2011) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan rasa tegang atau perasaan tertekan yang timbul ketika tuntutan pekerjaan yang dihadapi melebihi kekuatan yang ada pada diri, untuk itu sangat perlu untuk

memperhatikan dan mengelola stres kerja agar tidak mempengaruhi kinerja daripada karyawan kedepannya yang mana akan menimbulkan rasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Salah satu pekerjaan yang menuntut dan dapat menciptakan tingkat stres yang tinggi pada karyawan adalah sebagai marketing.. Bekerja sebagai seorang marketing artinya sudah siap bekerja dengan target yang telah ditetapkan. Seorang marketing dituntut oleh perusahaan agar selalu dapat mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya, dan dalam proses pemenuhan target inilah terkadang karyawan merasakan stres akan pekerjaan yang mana akan menjadi beban pikiran yang dapat berpengaruh terhadap kinerja mereka dalam perusahaan. Perasaan stres inilah yang dirasakan oleh beberapa oleh karyawan bagian marketing CV Sari Bhuana Cash & Credit Cabang Singaraja, sebagai seorang marketing mereka selalu bekerja dengan target yang sebelumnya telah ditentukan dan kadang tidak jarang mereka akan merasakan tekanan karena target yang ditentutak belum tercapai, perasaan gelisah, tegang dan tidak nyaman inilah membuat sebagian karyawan mulai tidak menyukai pekerjaan mereka sehingga mereka kurang merasa bergairah dalam bekerja.dan mempengaruhi kinerja mereka. Perusahaan CV Sari Bhuana Cash & Credit Cabang Singaraja sendiri merupakan perusahaan yang menjual berbagai macam barang elektronik dan furniture rumah tangga yang dijual baik di *cash* maupun secara kredit,. Menurut Wirawan (2009) untuk mengukur kinerja (prestasi kerja) dapat dilakukan dengan mengukur tidak atau tercapainya target dan tujuan perusahaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan dari pernyataan diatas, berikut merupakan data kinerja marketing Sari Bhuana Cash & Credit Cabang Singaraja yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1  
Data Target Dan Realisasi Kinerja *Marketing CV Sari Bhuana Cash & Credit*  
Cabang Singaraja Bulan Agustus-November 2019

No	Bulan	Target	Realisasi	Keterangan
1	Agustus	750.000.000	506.618.000	Belum Tercapai
2	September	750.000.000	675.922.000	Belum Tercapai
3	Oktober	750.000.000	660.277.000	Belum Tercapai
4	November	750.000.000	656.767.000	Belum Tercapai

Sumber : CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja

Berdasarkan data kinerja diatas mengenai target dan realisasi kinerja marketing CV Sari Bhuana Cash & Credit Cabang Singaraja bulan agustus sampai dengan november 2019 dapat disimpulkan bahwa target yang sebelumnya ditentukan perusahaan, belum dapat dicapai oleh karyawan bagian marketing yaitu 750.000.000 perbulan. Berdasarkan wawancara awal terhadap beberapa karyawan marketing hal tersebut diakibatkan oleh besarnya target yang diberikan, sehingga membuat karyawan berfikir dengan keras bagaimana untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang pada akhirnya menimbulkan stres kerja pada karyawan. T. Hani Handoko (2008) menyatakan karyawan yang mengalami stres akan menjadi *nervous* dan selalu merasa khawatir. Terjadinya stres kerja pada karyawan bagian marketing CV Sari Bhuana Cash & Credit Cabang Singaraja berdasarkan hasil wawancara terhadap sejumlah karyawan dikarenakan beban kerja yang dirasa berat oleh sebagian karyawan *marketing* yaitu memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya sebesar 20 juta per karyawan, untuk memenuhi target ini membuat karyawan berfikir dengan keras yang akhirnya menjadi beban pikiran, ditambah lagi beban kerja yang diterima karyawan satu sama lain cenderung sama baik untuk karyawan yang baru

maupun karyawan yang sudah bekerja dalam waktu yang cukup lama, penetapan target perusahaan ini sulit untuk dipenuhi khususnya oleh karyawan baru yang belum terlatih ataupun memiliki pengalaman sehingga beberapa karyawan baru tidak bertahan lama dalam pekerjaannya dan memilih untuk keluar. Selain itu desakan waktu juga menjadi salah satu penyebab timbulnya stres kerja yaitu karyawan harus mampu memenuhi target dalam kurun waktu 1 bulan.

Selain faktor stres kerja faktor lain yang mempengaruhi rendahnya kinerja adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan puas dan tidak puas karyawan terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya, karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya beresiko akan berpengaruh terhadap kinerjanya dalam perusahaan. Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong karyawan untuk berprestasi, karyawan yang merasa senang otomatis karyawan tersebut menyukai pekerjaannya. Namun dalam kenyataannya di CV Sari Bhuana Cash & Credit Cabang Singaraja pada saat observasi awal terhadap beberapa karyawan marketing, tidak sedikit karyawan menunjukkan ketidakpuasan dalam pekerjaannya dan hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah karyawan yang keluar dari pekerjaannya. Rivai (2009) menegaskan bahwa apabila karyawan tidak dikelola dengan baik maka karyawan akan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan akhirnya memutuskan untuk mengundurkan diri atau keluar dari tempat kerja hal ini didukung oleh pendapat dari Robbins (2007) menyatakan jika seseorang tidak merasa puas akan pekerjaannya, terlihat dari karyawan tersebut mengundurkan diri, mengabaikan

tanggung jawab, sulit diatur, dan suka mengeluh. Meningkatnya jumlah karyawan keluar dapat dilihat dari data tabel A.2 berikut:

Tabel. 1.2  
Data jumlah Karyawan Keluar *Marketing* CV Sari Bhuana *Cash & Credit*  
Cabang Singaraja Bulan Agustus-November 2019

No	Bulan	Jumlah Karyawan Keluar
1	Agustus	3
2	September	7
3	Oktober	13
4	November	13
	Jumlah	36

Sumber : CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja

Selama 4 bulan terakhir terjadi peningkatan jumlah karyawan keluar dan sudah ada 36 karyawan yang memilih keluar dari pekerjaannya, dan ini menunjukkan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Ketidakpuasan ini terjadi dikarenakan pekerjaan itu sendiri, berdasarkan observasi awal karyawan menjadi *marketing* hanya untuk mendapatkan pekerjaan, selain itu karyawan lain juga menjawab menjadi *marketing* hanya sekedar mencoba-coba pekerjaan yang cocok untuk mereka yang pada akhirnya tidak sesuai dengan kemampuan mereka, sehingga banyak dari mereka memilih keluar ketika tidak mencapai target dan merasa tidak mampu dengan pekerjaan mereka. Faktor lainnya yaitu dari gaji itu sendiri, gaji diberikan berdasarkan besar atau kecilnya kinerja (prestasi kerja) yang dihasilkan karyawan itu sendiri, jadi semakin tinggi kinerja karyawan maka semakin tinggi gaji yang akan mereka terima, akan tetapi tidak jarang beberapa karyawan menghasilkan prestasi kerja yang cukup rendah, maka dari itu beberapa karyawan mendapatkan gaji yang cukup rendah terutama untuk

karyawan baru yang kurang memiliki kemampuan ataupun pengalaman dibidang marketing, sehingga beberapa dari mereka merasa tidak puas dengan pekerjaannya.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dikatakan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan, khususnya karyawan bagian marketing pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja. Secara teoritik “stres dapat terjadi pada karyawan yang mempengaruhi kinerja dan kepuasanya akibat dari kondisi lingkungan ” (Sunyoto Danang, 2012:61). Hal ini didukung oleh pernyataan Noor (2016) bahwa stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas rendahnya kinerja karyawan disebabkan karena tingginya stres kerja dan rendahnya kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja para marketing pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja. Maka dari itu dipandang perlu untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Marketing CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, adapun beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi di CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja adalah sebagai berikut:

1. Karyawan bagian *marketing* masih belum mencapai target penjualan yang sebelumnya telah ditetapkan oleh CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja.

2. Tingginya tingkat stres kerja diakibatkan oleh beban kerja yang dirasa terlalu berat oleh karyawan yaitu mengejar target yang telah ditentukan oleh perusahaan sebelumnya yaitu 20 juta dan penetapan target cenderung sama antara karyawan baru dengan senior mereka. Selain itu desakan waktu juga menjadi faktor karyawan tidak bisa memenuhi target.
3. Rendahnya kepuasan kerja karyawan dipicu akibat pekerjaan itu sendiri dimana tidak sedikit karyawan menjadi marketing hanya sekedar untuk mencoba-coba dan sekedar ingin mempunyai pekerjaan sehingga beberapa karyawan merasa tidak cocok dengan pekerjaannya, selain itu dari faktor gaji yang diterima karyawan, gaji diberikan berdasarkan seberapa besar karyawan mampu membuat prestasi kerja jadi semakin tinggi prestasi kerja semakin tinggi gaji yang mereka terima, begitupula sebaliknya, terutama untuk karyawan yang kurang memiliki kemampuan dalam mencari kredit akan mendapat hasil yang kecil pula.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja, maka penelitian ini dibatasi pada permasalahan variabel stres kerja dan kepuasan kerja terhadap variabel kinerja

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bagian *Marketing* pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja.

2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *Marketing* pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja.
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian *Marketing* pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja.
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bagian *Marketing* pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan eksplanasi dan teruji tentang pengaruh sebagai berikut:

1. Stres kerja dan Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bagian *Marketing* pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja.
2. Stres kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan bagian *Marketing* pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja.
3. Stres kerja terhadap Kinerja karyawan bagian *Marketing* pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja.
4. Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan bagian *Marketing* pada CV Sari Bhuana *Cash & Credit* Cabang Singaraja.

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis



Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu bagi penerapan manajemen sumber daya manusia dan pada pengembangan ilmu ekonomi mengenai stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan kontribusi pemikiran kepada CV Sari Bhuna *Cash & Credit* Cabang Singaraja, khususnya dalam upaya peningkatan kinerja dengan memperhatikan tingkat stres kerja dan kepuasan kerja karyawan.

