

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (karyawan) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen Sumber Daya Manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia - bukan mesin - dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang memengaruhi secara langsung sumber daya manusianya (Indartono, 2018: 135).

Fokus MSDM terletak pada upaya mengelola SDM di dalam dinamika interaksi antara organisasi-pekerja yang acap memiliki kepentingan berbeda. penggunaan SDM secara produktif dalam mencapai tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual. MSDM adalah kontributor utama bagi keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, jika MSDM tidak efektif dapat menjadi hambatan utama dalam memuaskan pekerja dan keberhasilan organisasi.

Sedangkan dalam pengertiannya sebagai kebijakan, MSDM dimaksudkan sebagai suatu sarana untuk memaksimalkan efektifitas organisasi dalam mencapai



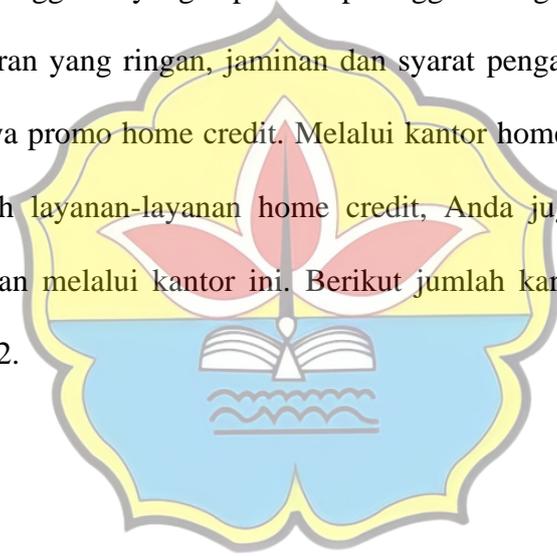
tujuannya. Kebijakan yang diambil organisasi dalam mengelola SDM-nya diarahkan pada penyatuan elemen-elemen organisasional, komitmen pekerja, kelenturan organisasi dalam beroperasi serta pencapaian kualitas hasil kerja secara maksimal. Dengan merujuk pada pengertian tersebut, ukuran efektifitas kebijakan MSDM yang dibuat dalam berbagai bentuknya dapat diukur pada seberapa jauh organisasi mencapai kesatuan gerak seluruh unit organisasi, seberapa besar komitmen pekerja terhadap pekerjaan dan organisasinya, sampai sejauh mana organisasi toleran dengan perubahan sehingga mampu membuat keputusan dengan cepat dan mengambil langkah dengan tepat, serta seberapa tinggi tingkat kualitas 'output' yang dihasilkan organisasi (Priyono, 2010:3).

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam berbagai tugas yang dikerjakan. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh (Huseno, 2016:85).

Kinerja karyawan sangatlah perlu sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur secara bersama-sama yang dapat dijadikan sebagai acuan. Mengukur kinerja berdasarkan pencapaian tujuan organisasi atau mengukur hasil-hasil akhir saja. Tujuan organisasi ditetapkan oleh pihak manajemen atau kelompok kerja, kemudian karyawan dipacu dan dinilai performanya berdasarkan seberapa jauh karyawan

mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan. Kriteria pengukuran ini mengacu pada konsep *Management By Objective* (MBO). Keuntungan pengukuran kinerja karyawan seperti ini adalah adanya kriteria-kriteria dan target kinerja yang jelas (Asnawi, 2019: 19).

Home Credit Cabang Jambi merupakan salah satu organisasi yang bergerak pada bidang pembiayaan. Home Credit ini melayani kebutuhan nasabah untuk mendapatkan produk-produk dari katalog home credit untuk mendapat pendanaan. PT. Home Credit dapat memberikan pinjaman untuk pembelian berbagai barang multiguna, utamanya barang elektronik seperti pembelian handphone dengan credit, AC, Laptop dan peralatan elektronik lainnya. Ada banyak keunggulan yang diperoleh pelanggan dengan kredit barang di home credit, selain dari angsuran yang ringan, jaminan dan syarat pengajuan yang mudah, bunga ringan, hingga banyaknya promo home credit. Melalui kantor home credit di Kota Jambi ini Anda dapat memperoleh layanan-layanan home credit, Anda juga dapat melakukan cek angsuran dan pembayaran melalui kantor ini. Berikut jumlah karyawan PT. Home Credit Cabang Jambi 2018-2022.



**Tabel 1.1**

**Jumlah Karyawan PT. Home Credit Cabang Jambi Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Perkembangan %</b>
2018	52	-
2019	57	9,62

2020	50	-12,3
2021	53	6
2022	59	11,3

Sumber: Home Credit Cabang Jambi (2023)

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa jumlah karyawan Home Credit Cabang Jambi dalam lima tahun terakhir ini mengalami fluktuasi. Hal ini dikarenakan pada tahun 2020 terjadi pandemi Covid-19 dimana terjadi pembatasan aktivitas di luar rumah sehingga terjadi pengurangan karyawan.

**Tabel 1.2**

**Pencapaian Jumlah Nasabah Pembiayaan Handphone di PT. Home Credit Cabang Jambi Tahun 2018-2022**

Tahun	Target	Realita	Persentase Pencapaian (%)
2018	5.500	4.634	84,25
2019	6.000	5.012	83,53
2020	6.000	4.534	75,57
2021	6.500	4.907	75,49
2022	7.500	5.221	69,61

Sumber: Home Credit Cabang Jambi (2023)

Berdasarkan tabel 1.2, diketahui bahwa pencapaian yang dilakukan tidak mencapai persentase pencapaian. Dari tahun 2018-2022 pencapaian jumlah nasabah pembiayaan yang terendah yaitu pada tahun 2022 dengan persentase pencapaian 69,61. Selain itu pada saat penagihan cicilan oleh karyawan, nasabah sering terlambat dalam melakukan pembayaran dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini menyebabkan tidak tercapainya target karyawan yang telah ditetapkan. Tidak tercapainya target inilah yang dapat menyebabkan stres pada karyawan sehingga dapat menurunkan kinerjanya.

Tenaga kerja harus selalu dijaga dan dikembangkan sehingga memberikan output yang optimal bagi lembaga. Suatu lembaga dikatakan baik apabila lembaga tersebut ditunjang oleh SDM (Sumber Daya Manusia) yang kompeten dibidangnya selain modal yang tak kalah pentingnya untuk dapat menggerakkan perekonomian perusahaan. Perkembangan zaman yang semakin maju menuntut kita harus bisa beradaptasi dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin tinggi, semakin banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tak sejalan dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk dapat tetap bertahan hidup. Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat dilakukan (Robbins, 2017:262).

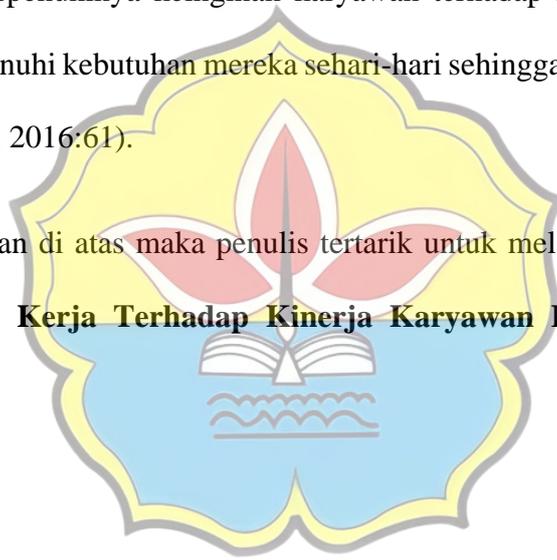
Stres kerja juga dapat menjadi penyebab penurunan produktifitas karyawan. Bagi masyarakat umum, stres merupakan salah satu hal yang harus dihindari, hal ini dikarenakan oleh anggapan bahwa stres memiliki dampak yang negatif. Stres di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh para pekerja dikota besar. Pekerja selalu disibukkan dengan *deadline* penyelesaian tugas, tuntutan peran ditempat kerja yang semakin beragam dan terkadang bertentangan satu dengan yang lain, masalah keluarga, beban kerja yang berlebihan dan masih banyak tantangan lainnya yang membuat stress menjadi suatu faktor yang hampir tidak mungkin untuk dihindari (Umar, 2014:44).

Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres. Stres kerja menjadi masalah penting karena situasi itu mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, sehingga harus menjadi perhatian pihak perusahaan terutama manajemen personalia. Stres kerja merupakan gejala alamiah yang sulit

dihindarkan oleh individu karena hampir semua kondisi kerja dapat menyebabkan stres (Saranani, 2022).

Peningkatan kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor psikologi yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan. Hal ini meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. Kedua merupakan faktor sosial yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan dengan atasnya maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Kemudian faktor fisik, yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan. Selanjutnya faktor finansial yaitu terpenuhinya keinginan karyawan terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kepuasan kerja karyawan dapat terpenuhi (Jariyati, 2016:61).

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Home Credit Cabang Jambi”**.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka identifikasi masalah penelitian ini yaitu:

1. Jumlah karyawan di PT. Home Credit Cabang Jambi terjadi fluktuatif.
2. Jumlah nasabah pembiayaan Handphone di PT. Home Care Cabang Jambi terjadi fluktuatif.

3. Seringnya terjadi keterlambatan pembayar yang dilakukan oleh nasabah.

### 1.3 Rumusan Masalah

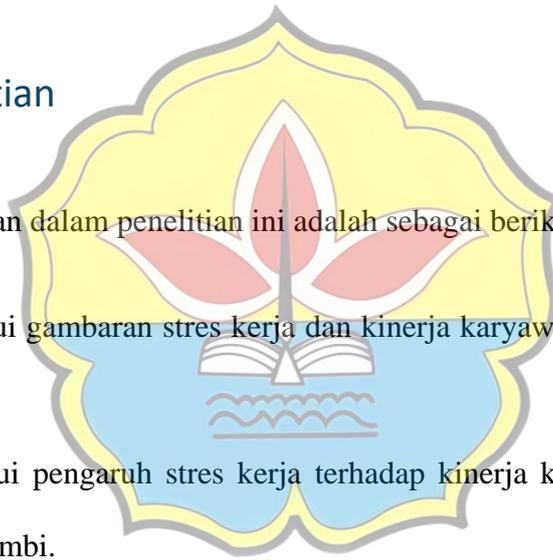
Berdasarkan uraian diatas maka masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran stres kerja dan kinerja karyawan pada PT. Home Credit Cabang Jambi?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Home Credit Cabang Jambi?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran stres kerja dan kinerja karyawan pada PT. Home Credit Cabang Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Home Credit Cabang Jambi.



## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Home Credit Cabang Jambi sehingga dapat berguna dimasa yang akan datang.
- b. Memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai stres kerja karyawan serta pengaruhnya terhadap kinerja pada suatu perusahaan atau lembaga.

### 2. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memberikan manfaat diantaranya bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi.

Referensi bagi peneliti selanjutnya sehingga dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan pengembangan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.

