

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang amat penting dalam suatu organisasi. Dengan adanya pengaturan terhadap manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan keseimbangan antara kebutuhan setiap karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan dapat terwujud. Oleh sebab itu kinerja suatu perusahaan tidak terlepas dari sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya. Kinerja karyawan berorientasi pada seberapa banyak karyawan memberikan pengaruh, usaha, dan kontribusi mereka kepada perusahaan (Yosepa, 2020:741).

Kinerja (*job performance*) berarti hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja seorang pegawai berperan penting karena kinerja setiap pegawai merupakan sumbangan bagi tercapainya kinerja setiap fungsi perusahaan (Mamik, 2016:112).

Sejalan dengan perkembangan zaman, berbagai macam tantangan kehidupan yang dihadapi oleh individu menyebabkan tekanan-tekanan hidup baik fisik maupun emosional meningkat, begitu pula apabila seseorang berprofesi

sebagai karyawan (Aulia, 2021:261). Kinerja karyawan merupakan istilah umum dalam manajemen, dimana istilah kinerja karyawan diartikan sebagai hasil kerja, efisiensi kerja dan prestasi kerja. Setiap perusahaan selalu berinovasi untuk mengembangkan program-program yang berkaitan dengan praktik SDM untuk menciptakan atau menghasilkan karyawan yang berkualitas dengan kinerja yang optimal. Kinerja pegawai adalah masalah prestasi kerja dan hasil yang diperoleh dari bekerja. Kinerja adalah tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya (Huseno, 2016:86).

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja), pendidikan, keterampilan, manajemen kepemimpinan, tingkat pendapatan, gaji dan kesehatan, jaminan sosial, iklim kerja, stress kerja, sarana dan prasarana, teknologi, peluang untuk berprestasi. Faktor lain yang harus dipertimbangkan perusahaan ketika mengelola sumber daya manusia terkait dengan stres kerja karyawan. Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan seseorang karena tugas pekerjaan yang tidak dapat mereka lakukan. Ini berarti bahwa tekanan muncul ketika persyaratan pekerjaan tidak dapat dipenuhi, kurangnya waktu untuk menyelesaikan tugas dan tugas kerja yang saling bertentangan dengan keterampilan masing-masing. Hal-hal tersebut penyebab timbulnya stres. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja bisa membuat karyawan tertekan, sehingga menyebabkan karyawan tidak bekerja secara optimal dan kinerja pun terpengaruh. Dalam jangka waktu panjang, stres yang dibiarkan bisa saja menyebabkan karyawan jatuh sakit dan bahkan bisa berakibat pada pengunduran diri pada pekerjaan atau resign.

PT. SGMW Multifinance merupakan perusahaan pembiayaan (*leasing*) yang berdiri sejak 2018, pertama kali di Jakarta dan tersebar di seluruh dealer Wuling di Indonesia. Pemegang saham perusahaan adalah SAIC Motor, General Motors, Wuling Motors dan Sinarmas Multiartha. PT. SGMW Multifinance merupakan perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor roda 4 merk wuling. PT. SGMW Multifinance cabang kota Jambi berdiri sejak Maret 2018 di Jl. Pangeran Hidayat rt 15, Kelurahan Paal V Kecamatan Kota Baru. Setiap harinya perusahaan ini memiliki jadwal target *deadline* yang ketat, dengan *customer* yang banyak, terutama pada bagian kendaraan roda empat. Adapun jumlah karyawan di PT. SGMW Multifinance Kota Jambi dalam 5 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan di PT. SGMW Multifinance Kota Jambi Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah	Perkembangan (%)
2019	34	-
2020	47	38,24
2021	41	(12,77)
2022	48	14,58
2023	45	(6,66)

Sumber: PT. SMGW Multifinance Kota Jambi

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa persentase perkembangan jumlah karyawan fluktuatif. Jumlah karyawan paling banyak ialah pada tahun 2020 sebanyak 47 atau meningkat sebanyak 38,24% dari tahun 2019 yang berjumlah 34 karyawan. Hal ini karena realisasi target pada tahun 2020 meningkat sehingga pada tahun 2020 dilakukan penambahan karyawan. Pada tahun 2021 jumlah karyawan mengalami penurunan sebanyak -12,77% dengan jumlah 41 orang dikarenakan ada beberapa karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan. Lalu meningkat

pada tahun 2022 sebanyak 14,58% dengan jumlah karyawan 48 orang. Kembali menurun lagi pada tahun 2023 sebesar 6,66% dengan jumlah karyawan sebanyak 45 orang.

Perusahaan akan menuntut karyawan atau sumber daya manusia untuk melakukan adaptasi pada sistem-sistem yang berlaku dalam perusahaan, serta mengembangkan dirinya agar dapat terus meningkatkan kinerja dan produktivitasnya. Beberapa faktor yang mendukung peningkatan kinerja pada suatu organisasi atau perusahaan yaitu kompetensi (*competence*), pelatihan (*training*), dan disiplin (*discipline*). Tenaga kerja harus selalu dijaga dan dikembangkan sehingga memberikan output yang optimal bagi perusahaan. Perusahaan yang besar merupakan perusahaan yang dapat berdiri kokoh ditengah persaingan pasar yang semakin menglobal yang 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 berat, 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 (Aulia, 2021: 263).

Berikut merupakan observasi awal yang dilakukan untuk mengetahui stress kerja di PT. SGMW Multifinance Kota Jambi:

Tabel 1.2
Observasi Awal Mengenai Stres Kerja di PT. SGMW Multifinance Kota Jambi

No	Pernyataan Stres Kerja	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya diberikan target pekerjaan yang tinggi	0	0	1	5	4
2.	Sering kali pekerjaan yang saya lakukan tidak sesuai dengan hati nurani	0	0	3	6	1
3.	Saya merasa keleluasaan dalam bekerja sangat terbatas	0	1	4	3	2
4.	Saya merasa <i>job description</i> yang diberikan tidak sesuai dengan posisi saya	0	0	1	7	2
5.	Saya merasa pimpinan kurang memberikan arahan kepada karyawan	0	1	4	4	1

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa karyawan di PT. SGMW Multifinance Kota Jambi diduga mengalami stress kerja. Dapat dilihat dari jawaban 10 karyawan terhadap 5 kuesioner tentang stress kerja yang diisi oleh karyawan. Pada kuesioner 1 dengan pernyataan target pekerjaan yang dimiliki tinggi, sebanyak 4 karyawan menyatakan sangat setuju, 5 karyawan setuju, dan 1 sisanya kurang setuju. Kuesioner 2 dengan pernyataan pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai hati Nurani menunjukkan sebanyak 1 karyawan sangat setuju, 6 karyawan setuju, dan 3 lainnya kurang setuju. Pada kuesioner 2 dengan pernyataan keleluasaan dalam bekerja sangat terbatas, sebanyak 2 karyawan sangat setuju, 3 setuju, 4 kurang setuju, dan 1 karyawan yang tidak setuju. Selanjutnya pada kuesioner 4 dengan pernyataan tentang ketidak sesuaian *job description* dengan posisi kerja karyawan, sebanyak 2 karyawan sangat setuju,

7 karyawan setuju, dan 1 karyawan kurang setuju. Pada kuesioner terakhir mengenai pimpinan yang kurang memberikan arahan kepada karyawan, sebanyak 1 karyawan sangat setuju, 4 karyawan setuju, 4 karyawan kurang setuju, dan hanya 1 orang yang tidak setuju. Dengan jawaban berdasarkan observasi awal tersebut, dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki stress kerja.

Stres kerja dapat menjadi salah satu 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 (Sagala, 2017:2). 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. 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 mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan pekerjaan. Ketidak jelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stress (Wartono, 2017:41).

Stres kerja dapat memiliki rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik dengan cara mengubah persepsi karyawan dan pekerjaannya sehingga mencapai prestasi karier yang baik. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari perusahaan akan membuat karyawan tidak nyaman bahkan tertekan, dan tidak termotivasi sehingga kerja terganggu dan tidak optimal. Dalam jangka panjang, karyawan tidak mampu menangani stres kerja dapat mengakibatkan karyawan sakit bahkan mengundurkan diri. Sehingga kondisi stres ini dapat mengalami ketidakpuasan dalam bekerja dan menurunkan kinerja (Adawiyah, dan Siswanto, 2015:27).

Secara umum Kasmir (2017:165) mengungkapkan bahwa kredit bermasalah bisa terjadi karena dilandasi oleh dua hal. Pertama adalah kesalahan dari pihak perbankan yang disebabkan oleh analisis yang kurang teliti atau adanya kolusi antara kreditur dan debitur sehingga analisis dilaksanakan secara subjektif. Kedua, dari pihak nasabah yang terjadi karena adanya unsur kesengajaan dari kreditur untuk tidak membayar atau adanya unsur ketidak sengajaan yang membuat kreditur tidak membayar.

Dalam menangani kredit bermasalah, PT. SGMW Multifinance Kota Jambi memiliki karyawan bagian *account receivable staff* atau bisa disebut karyawan *debt collector* kendaraan yang bertugas untuk melakukan penagihan telat hari dan telat bulan. Berikut data persentase realisasi kinerja PT. SGMW Multifinance Kota Jambi pada periode tahun 2018-2022:

Tabel 1.3
Persentase Realisasi Kinerja di PT. SGMW Multifinance Kota Jambi Pada
Tahun 2019-2023

Tahun	Target	Realisasi				Perkembangan
		Kredit Lancar	Kredit Bermasalah	Jumlah Nasabah	Persentase Nasabah Lancar	
2019	161	116	45	230	72,049	-
2020	190	98	92	250	51,578	-28,41
2021	206	138	68	260	66,99	29,88
2022	204	130	74	255	63,72	-4,88
2023	198	113	85	245	57,07	-10,43

Sumber: PT. SGMW Multifinance Kota Jambi, 2024 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persentase nasabah lancar di PT. SGMW Multifinance Kota Jambi pada periode tahun 2019-2023 mengalami fluktuasi, sebaiknya persentase nasabah lancar dapat terealisasi 100% atau dapat membayar kredit dengan lancar. Nasabah bermasalah harus mengalami penurunan karena mengindikasikan bahwa divisi collector mampu mengatasi jumlah nasabah yang mengalami kredit macet. Terjadi penurunan realisasi kredit pada tahun 2020, 2022 dan 2023.

Pada periode tahun 2019-2023, realisasi yang paling tinggi pada tahun 2019 sebesar 72,049%. Hal ini dikarenakan pada tahun 2019 banyak nasabah yang membutuhkan dana, namun masih banyak juga yang tidak mampu membayar angsuran pembiayaan sehingga masih terjadi kredit bermasalah. Kemudian realisasi yang paling rendah pada tahun 2020 sebesar 51,578%. Hal ini dikarenakan pada tahun 2019 PT. SGMW Multifinance Indonesia cabang Jambi melakukan kebijakan restrukturisasi kredit pada nasabah yang memiliki usaha terdampak pandemic Covid 19. Kemudian pada tahun 2022 jumlah nasabah kredit macet kembali meningkat dan realisasi kembali turun sebesar 63,72%. Pada tahun

2023 jumlah nasabah kredit macet mengalami peningkatan lagi dan realisasi menurun sebesar 57,07%.

Selain itu deadline pencapaian target dari daftar tagihan, yang diemban oleh setiap karyawan *debt collector* juga harus dicapai dan dipertanggung jawabkan pada atasan dan perusahaan. Masalah yang ada pada karyawan *debt collector* yaitu jam kerja yang tidak pasti. Karyawan *debt collector* harus mencatatkan kehadiran secara rutin di kantor, dan setelah itu menuju lapangan sesuai dengan tugasnya. Dalam menjalani pekerjaannya di lapangan ketika melakukan pengecekan lokasi debitur, tidak jarang menghadapi medan yang sulit untuk ditempuh atau lokasi yang tidak jelas alamatnya. Ketika melakukan pengecekan kondisi kendaraan kredit, tidak jarang juga menemui kendaraan yang sudah tidak sama dengan kondisi awalnya, sehingga sulit dikenali. Pembelian atas nama kredit yang tidak langsung atas nama orang yang bersangkutan, sehingga *debt collector* bisa menagih kredit kepada orang yang salah. Untuk menelusuri dan bertemu debitur sebetulnya tidak memiliki waktu pasti, tergantung situasi apakah debitur ada di lokasi atau tidak.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai kinerja karyawan sebagai variabel dependen atau terikat (Y) dan stres kerja (X) sebagai variabel independen atau bebas. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, untuk itu penulis melakukan penelitian berjudul, **Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Debt Collector* Di Perseroan Terbatas SGMW Multifinance Kota Jambi.**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Jumlah karyawan pada perusahaan Perseroan Terbatas SGMW Multifinance Kota Jambi cenderung meningkat pada tahun 2020 sebanyak 47 atau 38,24% dibandingkan tahun 2019 yang berjumlah 34 karyawan. Hal ini karena realisasi target pada tahun 2020 meningkat sehingga pada tahun 2020 dilakukan penambahan karyawan. Pada tahun 2021 jumlah karyawan cenderung mengalami penurunan sebanyak -12,77% dengan jumlah 41 orang dikarenakan ada beberapa karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan. Lalu meningkat pada tahun 2022 sebanyak 9,76% dengan jumlah karyawan 45 orang. Kembali menurun lagi pada tahun 2023 sebesar -11,11% dengan jumlah karyawan sebanyak 40 orang.
2. Karyawan di Perseroan Terbatas SGMW Multifinance Kota Jambi diduga mengalami stress kerja. Hal ini ditunjukkan dari terpenuhinya indikator stress kerja pada kuesioner dalam observasi awal terhadap 10 karyawan. Sebagian besar karyawan mengatakan cukup setuju, sangat setuju, bahkan sangat setuju dengan pernyataan bahwa target pekerjaan yang diberikan tinggi, pekerjaan yang tidak sesuai dengan hati nurani, terbatasnya keleluasaan dalam bekerja, deskripsi pekerjaan yang tidak sesuai dengan posisi kerja, dan pemimpin yang dirasa tidak memberikan arahan pada karyawan.
3. Kinerja karyawan yang dilihat berdasarkan data persentase realisasi kinerja Perseroan Terbatas SGMW Multifinance Kota Jambi pada periode tahun 2019-2023 mengalami fluktuasi, dimana setiap tahun masih terdapat

nasabah kredit bermasalah yang menyebabkan realisasi tidak dapat mencapai target. Terjadi penurunan realisasi kredit pada tahun 2020, 2022 dan 2023. Dengan demikian, diidentifikasi bahwa divisi *debt collector* belum mampu sepenuhnya dalam mengatasi jumlah nasabah yang mengalami kredit macet.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana gambaran stress kerja dan kinerja karyawan divisi debt collector Di Perseroan Terbatas SGMW Multifinance Kota Jambi?
- b. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan divisi debt collector Di Perseroan Terbatas SGMW Multifinance Kota Jambi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran stress kerja dan kinerja karyawan divisi debt collector di Perseroan Terbatas SGMW Multifinance Kota Jambi.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan divisi debt collector di Perseroan Terbatas SGMW Multifinance Kota Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian stress kerja terhadap kinerja pegawai diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.
- b. Memberikan tambahan wawasan kepada organisasi-organisasi mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai. Terlebih menjadi bahan masukan, khususnya untuk perusahaan sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan perusahaan.

