

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam mencapai tujuan organisasi dan bisnis dengan mengoptimalkan kinerja dan berkontribusi secara efektif terhadap aktivitas dalam suatu organisasi. Dalam instansi pemerintah maupun organisasi swasta, sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting dalam mencapai maksud dan tujuan yang ingin diraih. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi bergantung pada kualitas dan kompetensi sumber daya manusia yang ada di dalamnya (Santi, 2022:199). Manajemen sumber daya manusia 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 (Wicaksono, 2019:1).

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap perusahaan selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan tujuan perusahaan dapat tercapai. Peningkatan kinerja karyawan dapat membawa kemajuan bagi organisasi untuk bertahan dalam lingkungan persaingan yang tidak stabil (Yusuf, 2019:55). Bagi karyawan, kinerja dapat digunakan sebagai ukuran kecakapan dalam bekerja. Semakin baik

kinerja menunjukkan bahwa mereka telah bekerja sesuai dengan harapan pimpinan dan perusahaan secara keseluruhan dan kemungkinan mendapat peluang untuk memperoleh promosi pada jabatan yang lebih tinggi. Sebaliknya apabila kinerja mereka rendah akan menyebabkan peluang promosi dan penghargaan yang mereka terima menjadi lebih kecil.

PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance merupakan perusahaan pembiayaan (*leasing*) yang berdiri sejak 2017, 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. SAIC General Motors Wuling Multifinance merupakan perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor roda empat merk wuling. PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance cabang Kota Jambi berdiri sejak Maret 2017 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. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi dalam 5 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah karyawan di PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi

Tahun	Jumlah (Orang)	Perkembangan (%)
2019	34	-
2020	47	38,24
2021	41	(12,77)
2022	45	9,76
2023	44	(2,22)

Sumber: PT. PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah karyawan di PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi mengalami fluktuasi. Tercatat bahwa pada tahun 2019 jumlah karyawan sebanyak 34 orang. Di tahun 2020 naik sebanyak 13 orang menjadi 47 orang dan kembali menurun sebanyak 6 orang pada tahun 2021 menjadi 41 orang. Terbaru pada tahun 2023 jumlah karyawan mengalami kenaikan sebanyak 4 orang sehingga berjumlah 44 orang karyawan.

Peran karyawan sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Penilaian kinerja pegawai bersumber dari kepuasan kerja pegawai itu sendiri dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang digelutinya. Kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan, sehingga semakin tinggi kepuasan yang diterima karyawan maka berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang tinggi pula (Paparang, 2021:120).

Pada dasarnya tingkat kepuasan kerja berbeda-beda pada setiap orang, dan tingkat kepuasan tersebut berbeda-beda tergantung pada nilai-nilai yang dianut seseorang. Kepuasan kerja karyawan terjadi ketika karyawan ingin melakukan pekerjaannya dan merasa puas terhadapnya. Kepuasan kerja dianggap sebagai faktor yang meningkatkan dan mempengaruhi semangat kerja karyawan dan memungkinkan karyawan bekerja dengan baik, dan berdampak langsung pada kinerja karyawan (Yusuf, 2019:58). Adapun dampak dari kepuasan kerja nantinya akan dikaitkan dengan beberapa output yang dihasilkan, salah satunya adalah dengan kinerja (prestasi kerja) dimana kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang/sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing guna mencapai suatu tujuan (Bariroh, 2017:30).

Untuk melihat kepuasan kinerja karyawan di PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi, berikut data dari kepuasan kinerja karyawan dilihat dari data insentif yang di terima karyawan di PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi pada periode tahun 2018-2022:

Tabel 1.2
Data Insentif karyawan PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi tahun 2019-2023

Tahun	Jabatan dan Insentif/Karyawan (Rp)			
	SPV	Collection	CMO	Admin
2019	1.050.000	750.000	650.000	550.000

2020	1.100.000	800.000	700.000	600.000
2021	1.150.000	850.000	750.000	650.000
2022	1.175.000	875.000	775.000	675.000
2023	1.175.000	875.000	775.000	675.000

Sumber: PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi, 2024 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa insentif pada karyawan di PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi periode tahun 2019-2023 memberikan insentif kepada karyawan divisi collection sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja karyawan. Pada tahun 2019, besaran insentif yang diberikan per karyawan sebesar Rp. 750.000. Tahun 2020 mengalami peningkatan insentif menjadi Rp. 800.000 dengan persentase perkembangan lebih rendah di bandingkan tahun sebelumnya dengan persentase sebesar 6,66%. Pada tahun 2021, insentif karyawan kembali mengalami kenaikan sebesar 5,88% mencapai Rp. 850.000. Pada tahun 2022 insentif karyawan sebesar Rp. 875.000 dengan persentase kenaikan sebesar 2,94% dan pada tahun 2023 insentif karyawan tidak mengalami kenaikan atau insentif karyawan tetap sebesar Rp. 875.000.

Secara keseluruhan, perusahaan telah menunjukkan komitmen untuk memberikan insentif kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan terhadap kontribusi mereka. Peningkatan insentif pada tahun-tahun sebelumnya menunjukkan perusahaan mengakui pentingnya memotivasi dan mempertahankan karyawan yang berkinerja baik. Karyawan divisi collection memiliki peran untuk memastikan kelancaran arus kas perusahaan dengan melakukan penagihan pembayaran dari pelanggan yang membeli produk secara kredit. Karyawan pada divisi collection bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelanggan memenuhi kewajiban pembayaran mereka sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Kepuasan kerja mengacu pada kepuasan terhadap pekerjaan seseorang dengan gaji/insentif, pujian atas hasil kerja, penempatan, perlakuan, fasilitas, lingkungan kerja yang baik, dan lain-lain. (Hasibuan, 2016:22). Semakin puas karyawan terhadap pekerjaannya, maka semakin baik pula kinerjanya. Karyawan yang puas akan lebih produktif karena

kepuasan kerja akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Sebaliknya kepuasan kerja berasal dari kinerja, sehingga karyawan yang lebih produktif akan lebih puas.

Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan, yang membuat mereka rentan terhadap stres kerja. Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan ketika mereka tidak dapat memenuhi tugas-tugas pekerjaan. Stres ini muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan yang ada. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan stres kerja antara lain beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan dari rekan kerja atau atasan, ketidakjelasan peran, lingkungan kerja yang tidak kondusif, serta konflik antara kehidupan pribadi dan pekerjaan (Wartono, 2017:50).

Stres kerja menciptakan ketegangan yang mengakibatkan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan, dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan tempat karyawan tersebut bekerja. Stress kerja umumnya disebabkan oleh ketidakseimbangan kuantitas pekerjaan dengan *deadline* yang diberikan, adanya tekanan dari atasan, hingga hubungan lingkungan kerja yang tidak sehat. Hal tersebut memicu timbulnya stres kerja yang kemudian mempengaruhi produktivitas dan berimbas pada kinerja karyawan (Massie, 2018:81).

Berikut data karyawan yang tidak mencapai target yang menyebabkan stress kerja pada karyawan di PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi pada periode tahun 2019-2022:

Tabel 1.3
Data Karyawan Yang Tidak Mencapai Target Di PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi tahun 2019-2023

Tahun	Karyawan Yang Tidak Mencapai Target (Orang)	Karyawan Yang Tidak Mencapai Target (Orang) (%)	Surat Teguran (Orang)	Perkembangan Karyawan Yang Mendapat Surat Teguran (Orang) (%)
2019	9	26,47	2	-
2020	15	31,91	6	200
2021	10	24,39	3	(50)
2022	13	28,89	5	66,6

2023	11	25,00	3	(40)
------	----	-------	---	------

Sumber: PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi, 2024 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa karyawan yang tidak mencapai target mengalami fluktuasi. Pada tahun 2019 terdapat 9 karyawan yang tidak mencapai target atau sekitar 26,47% dan 2 karyawan yang mendapatkan surat teguran. Pada tahun 2020 terdapat 15 karyawan yang tidak mencapai target atau sekitar 31,91% dan 6 karyawan yang mendapatkan surat teguran. Pada tahun 2021 terdapat 10 karyawan yang tidak mencapai target atau sekitar 24,39% dan 3 karyawan yang mendapatkan surat teguran. Pada tahun 2022 terdapat 13 karyawan yang tidak mencapai target atau sekitar 28,89% dan terdapat 5 karyawan yang mendapatkan surat teguran, serta pada tahun 2023 terdapat 11 karyawan yang tidak mencapai target atau sekitar 25,00% dan terdapat 3 karyawan yang mendapatkan surat teguran.

Peningkatan jumlah surat teguran pada tahun-tahun tertentu menunjukkan keseriusan perusahaan dalam menanggapi ketidakcapaian kinerja karyawan. Pemberian surat teguran kepada karyawan di berikan kepada karyawan yang tidak mencapai target tiga bulan berturut-turut dan target masing-masing karyawan yaitu sebesar 70%. Pemberian surat teguran ini dapat meningkatkan tingkat stres karena karyawan merasa terancam atau khawatir akan konsekuensi lebih lanjut yang mungkin dihadapi oleh karyawan di PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi.

Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kepuasan kerja dan stres kerja menjadi faktor yang harus diperhatikan dalam kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan yang bersumber dari kepuasan kerja dan stress kerja pada karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Untuk melihat kinerja pegawai di PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi,

Berikut data persentase realisasi kinerja karyawan divisi collection PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi pada periode tahun 2019-2023:

Tabel 1.4
Persentase Realisasi Kinerja Karyawan Divisi Collection PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi

Tahun	Target Penjualan	Realisasi	Persentase Realisasi (%)
2019	135	105	77,78
2020	160	95	59,38
2021	160	128	80,00
2022	160	143	89,38
2023	160	139	86,88

Sumber: PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi, 2024 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui data kinerja PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi pada periode tahun 2019-2023. Pada tahun 2019 menunjukkan targer penjualan sebesar 135 dan jumlah realisasi sebanyak 105 atau sebesar 77,78%. Pada tahun 2020 menunjukkan target penjualan sebanyak 160 dan jumlah realisasi sebanyak 95 atau sebesar 58,38%. Pada tahun 2021 menunjukkan target penjualan sebanyak 160 dan jumlah realisasi sebanyak 128 atau sebesar 80,00%. Pada tahun 2022 menunjukkan target penjualan sebanyak 160 dan jumlah realisasi sebanyak 143 atau sebesar 89,38%. Pada tahun 2021 menunjukkan target penjualan sebanyak 160 dan jumlah realisasi sebanyak 139 atau sebesar 86,88%.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai fenomena yang menjadikan bahan acuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah adanya kecenderungan dimana kinerja karyawan tidak konsisten pada lima tahun terakhir sehingga mengalami fluktuatif terhadap pencapaian kinerja karyawan tersebut dan tidak dapat mempertahankan pencapaian target kinerja yang baik pada perusahaan. Pada kenyataannya saat ini, berdasarkan data sekunder yang penulis dapatkan dari perusahaan tersebut menemukan indikasi bahwa terjadi penurunan dan kenaikan kinerja karyawan. Tugas utama dari karyawan divisi collection yaitu penagihan

pembayaan, pemantauan status pembayaran, negosiasi, penyelesaian masalah, serta pelaporan dan dokumentasi setiap interaksi dengan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini dituangkan dalam bentuk tulisan dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Collection di PT SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka identifikasi masalah penelitian ini yaitu:

1. Jumlah karyawan di PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi mengalami fluktuasi pada periode 2019-2023.
2. Realisasi kinerja karyawan PT. SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi dilihat berdasarkan jumlah realisasi dari target penjualan mengalami fluktuasi.
3. Berdasarkan data hasil observasi kepuasan kerja mengenai tingkat insentif yang diterima karyawan, meskipun perusahaan menunjukkan komitmen memberikan insentif, persentase kenaikan insentif cenderung menurun dari tahun ke tahun.
4. Berdasarkan data hasil observasi stres kerja mengenai karyawan yang tidak mencapai target mengalami fluktuasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan divisi collection di PT SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi?

2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan divisi collection di PT SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi secara parsial?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan divisi collection di PT SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan divisi collection di PT SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi.
2. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan divisi collection di PT SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi.
3. Untuk menganalisis secara simultan spengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan divisi collection di PT SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai pengaruh kepuasan karyawan dan stress kerja terhadap kinerja

karyawan divisi collection di PT SAIC General Motors Wuling Multifinance Kota Jambi.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat mengetahui mengenai pengaruh yang signifikan antara kepuasan karyawan dan stress kerja terhadap kinerja karyawan.
- b. Referensi bagi peneliti selanjutnya sehingga dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan pengembangan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.

