

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia sangat berperan penting dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan, serta dapat menentukan pencapaian perusahaan secara nyata dengan sumber daya yang tersedia. Manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Jelasnya manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja manusia sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013:4).

Salah satu aspek yang penting dalam sumber daya manusia yaitu masalah kompetensi, stres kerja dan beban kerja karyawan. Kompetensi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dimana semakin baik kompetensi karyawan maka semakin baik pula kinerja yang akan dihasilkannya (Sutrisno, 2011:35). Kompetensi karyawan memiliki ketersinambungan yang kuat dan saling sejalan menghasilkan bagaimana kinerja karyawan tersebut. Pada suatu perusahaan kompetensi sangat dibutuhkan agar kinerja karyawan dapat meningkat dengan demikian perusahaan dapat mencapai tujuannya sesuai dengan visi dan misi (Hasibuan, 2012:42). Semakin tinggi kompetensi seorang karyawan maka kinerja karyawan tersebut akan semakin tinggi. Kompetensi dapat memperdalam dan memperluas kemampuan kerja. Semakin sering seseorang melakukan

pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat pula dia menyelesaikan pekerjaan tersebut (Fahmi, 2016:38). Tidak hanya kompetensi yang mempengaruhi kinerja karyawan akan tetapi stres kerja karyawan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan. Stres kerja yang tinggi akan berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang serta kinerja yang akan dihasilkannya. Penyebab stres kerja pada individu yaitu ketika mendapatkan suatu tekanan, tuntutan dan hambatan pada perusahaan tempat ia bekerja.

PT. Adira Dinamika Multi *Finance* fokus terhadap pelayanan pembiayaan Mobil baru/bekas, Motor baru/bekas, Pinjaman, Multiguna, Furniture dan Elektronik. Berikut ini adalah jumlah karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi tahun 2020-2024 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi
Tahun 2020 – 2024

Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)	Perkembangan (%)
2020	64	-
2021	71	10,94
2022	68	(4,23)
2023	66	(2,94)
2024	77	16,67

Sumber : PT. Adira Dinamika Multi Finance Kota Jambi Tahun 2025

Dari keterangan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi mengalami fluktuasi, tahun 2020 jumlah karyawan berjumlah 64 orang, tahun 2021 jumlah karyawan meningkat sebanyak 71 orang atau sebesar 10,94%, kemudian 2022 menurun menjadi 68 orang dengan persentase

perkembangan -4,23%, kemudian tahun 2023 menurun menjadi 66 orang dengan persentase perkembangan -2,94%, kemudian tahun 2024 meningkat menjadi 77 orang dengan persentase 16,67%.

Dengan perkembangan karyawan yang naik dan turun pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi dalam lima tahun terakhir maka diperlukan kompetensi dan stres kerja karyawan yang baik untuk menunjang pekerjaan karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi.

Menurut Sutrisno, (2011:203) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk meningkatkan kinerja. Menurut Simamora (2015) dalam Hapsara dkk, (2023:5) Kompetensi adalah jenis keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang diperlukan untuk menunaikan sebuah pekerjaan secara efektif. Faktor kompetensi pegawai yang meliputi kesesuaian pengetahuan, dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas akan memberikan dampak pada kinerja pegawai sebagai perwujudan prestasinya. Semakin tinggi kesesuaian kompetensi seseorang dalam bidang tugasnya akan semakin tinggi pula dorongan pegawai untuk memberikan hasil kerja yang maksimal.

Adapun data kompetensi karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi periode 2020-2024 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Data Kompetensi Karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Kota Jambi
Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)	Pendidikan				Pelatihan			%
		SMA	D3	S1	S2	Nama Pelatihan	Kebutuhan (Orang)	Jumlah yang Mengikuti (Orang)	
2020	64	16	10	32	6	1. Marketing Development Program 2. Leadership Development Program 3. New Employee Orientation Program	29 5 12	27 5 12	93,10 100 100
2021	71	18	11	36	6	1. Target Selection Training 2. Enchance Relationships To Build Consumer Loyalty	31 62	28 57	90,32 91,94
2022	68	17	11	34	6	1. Teknik Analisis Mikro Financing 2. Bernegosiasi dan Memahami Nasabah sebagai Debt Collector yang Beretika	32 23	30 23	93,75 100
2023	66	17	10	33	6	1. Leadership Development Program 2. Marketing Development Program	5 33	5 31	100 93,94
2024	77	19	13	38	7	1. New Employee Orientation Program 2. General Training	11 70	11 65	100 92,86

Sumber : PT. Adira Dinamika Multi Finance Kota Jambi Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas data kompetensi karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi periode 2020-2024 masih ada karyawan yang berpendidikan terakhir SMA serta masih ada karyawan yang tidak mengikuti pelatihan yang diberikan oleh PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi dari tahun 2020-2024.

Bukan hanya kompetensi yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi. Tetapi tingkat stres kerja karyawan pada tuntutan tugas yang diberikan perusahaan mampu mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2017:92-108) stres kerja sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya. Lingkungan tidak berarti hanya lingkungan fisik saja, tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan seperti ini juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap anggota organisasi atau karyawan menggunakan sebagian besar waktunya dalam kehidupan sehari-hari. Sedangkan menurut Siagian (2014:300) stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan.

Adapun stres kerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi dapat dilihat pada tabel survey awal berikut :

Tabel 1.3
Data Hasil Survey Awal Stres Kerja Karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Kota Jambi

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total (Orang)
1.	Beban kerja yang berat.	2	1	2	4	1	10
2.	Tidak adanya kemajuan karir.	3	1	1	3	2	10
3.	Beban tanggung jawab.	2	2	1	2	3	10
4.	Adanya hubungan kurang baik antara seorang individu dengan rekan kerja.	1	2	2	1	4	10
5.	Adanya ketidakharmonisan antara seorang individu dan rekan kerja dalam bekerja.	1	2	2	2	3	10
6.	Adanya kesenjangan antara seorang individu dengan rekan kerja.	2	1	1	4	2	10
7.	Lampu penerangan yang suram.	1	2	3	2	2	10
8.	Adanya kegaduhan.	3	3	2	1	1	10
9.	Temperature yang panas.	3	3	1	2	1	10
10.	Adanya hambatan seorang individu dalam menyampaikan pendapat diorganisasi.	3	2	2	1	2	10
11.	Adanya perbedaan pendapat dalam mengambil sebuah keputusan di dalam organisasi.	4	2	2	1	1	10
12.	Adanya konflik antar karyawan didalam organisasi	3	2	2	2	1	10

Sumber : PT. Adira Dinamika Multi Finance Kota Jambi Tahun 2025

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
N = Netral
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

Berdasarkan hasil survey awal stres kerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi menunjukkan bahwa masih adanya karyawan PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi yang memiliki stres kerja pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi. Adapun stres kerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi yaitu, Beban kerja yang berat, Tidak adanya kemajuan karir, Beban tanggung jawab, Adanya hubungan kurang baik antara seorang individu dengan rekan kerja, Adanya ketidakharmonisan antara seorang individu dan rekan kerja dalam bekerja, Adanya kesenjangan antara seorang individu dengan rekan kerja, Lampu penerangan yang suram, Adanya kegaduhan, Temperature yang panas, Adanya hambatan seorang individu dalam menyampaikan pendapat diorganisasi, Adanya perbedaan pendapat dalam mengambil sebuah keputusan di dalam organisasi, Adanya konflik antar karyawan didalam organisasi.

Beban kerja merupakan sesuatu yang dirasakan berada di luar kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan. Menurut Harini et al., (2018:31) beban kerja adalah tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki. Beban kerja mengacu pada semua aktivitas yang melibatkan karyawan, waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan baik secara langsung maupun tidak langsung

Adapun beban kerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi dapat dilihat pada tabel survey awal berikut :

Tabel 1.4
Data Hasil Survey Awal Beban Kerja Karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Kota Jambi

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total (Orang)
1.	Tugas yang diberikan terlalu banyak.	1	1	2	3	3	10
2.	Tingginya tuntutan kerja yang harus di capai.	1	2	1	2	4	10
3.	Karyawan harus bekerja dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.	1	1	1	4	3	10
4.	Sistem pengawasan di perusahaan sudah berjalan dengan baik.	3	2	1	1	3	10
5.	Karyawan dapat mengatasi pekerjaan tak terduga dengan cepat.	3	1	1	3	2	10
6.	Karyawan siap ketika dihadapkan dengan kondisi pekerjaan yang diluar dugaan.	2	3	2	2	1	10
7.	Penggunaan waktu kerja sesuai pada umumnya.	1	1	2	3	3	10
8.	Pekerjaan saya membutuhkan waktu lebih dari biasanya.	1	2	2	4	1	10
9.	Karyawan menggunakan waktu dalam kegiatan yang langsung berhubungan dengan tugas sehari-hari.	2	1	1	2	4	10
10.	Standar pekerjaan yang dituntut terlalu tinggi.	1	2	1	3	3	10
11.	Pekerjaan yang berlebihan menyebabkan kelelahan mental dan fisik.	1	1	1	4	3	10
12.	Karyawan merasa beban kerja saat ini sudah memenuhi standar.	1	2	1	4	2	10

Sumber : PT. Adira Dinamika Multi Finance Kota Jambi Tahun 2025

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
N = Netral
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

Berdasarkan hasil survey awal beban kerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi menunjukkan bahwa masih adanya karyawan PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi yang memiliki beban kerja pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi. Adapun beban kerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi yaitu, Tugas yang diberikan terlalu banyak, Tingginya tuntutan kerja yang harus di capai, Karyawan harus bekerja dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan, Sistem pengawasan di perusahaan sudah berjalan dengan baik, Karyawan dapat mengatasi pekerjaan tak terduga dengan cepat, Karyawan siap ketika dihadapkan dengan kondisi pekerjaan yang diluar dugaan, Penggunaan waktu kerja sesuai pada umumnya, Pekerjaan saya membutuhkan waktu lebih dari biasanya, Karyawan menggunakan waktu dalam kegiatan yang langsung berhubungan dengan tugas sehari-hari, Standar pekerjaan yang dituntut terlalu tinggi, Pekerjaan yang berlebihan menyebabkan kelelahan mental dan fisik, Karyawan merasa beban kerja saat ini sudah memenuhi standar.

Tingginya stres kerja dan beban kerja karyawan maka akan berdampak pada kinerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi. Menurut Mangkunegara (2014:82), kinerja didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas serta kemampuan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Berikut data kinerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi tahun 2020 - 2024 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.5
Program Kerja Karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Kota Jambi
Tahun 2020-2024

No	Tahun	Jenis Layanan Produk														
		Pinjaman			Kredit Motor			Kredit Mobil			Pembiayaan Alat Elektronik dan Furniture			Pembiayaan Multi Guna		
		Target (Orang)	Realisasi (Orang)	%	Target (Unit)	Realisasi (Unit)	%	Target (Unit)	Realisasi (Unit)	%	Target (Unit)	Realisasi (Unit)	%	Target (Orang)	Realisasi (Orang)	%
1.	2020	2100	1923	91,6	1450	1627	112,2	1470	1325	90,1	1270	1135	89,4	1360	1123	82,6
2.	2021	1800	1527	84,8	1300	1102	84,8	1100	1072	97,5	1020	1003	98,3	1175	1139	96,9
3.	2022	1500	1629	108,6	1400	1169	83,5	1300	1091	83,9	1100	1116	101,5	1070	1141	106,6
4.	2023	1750	1726	98,6	1550	1634	105,4	1500	1563	104,2	1365	1129	82,7	1450	1326	91,4
5.	2024	1800	1853	102,9	1650	1512	91,6	1350	1309	96,9	1180	1253	106,2	1250	1337	106,9

Sumber data: PT. Adira Dinamika Multi Finance Kota Jambi Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa program kerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi dimana penjualan dengan Jenis Produk Layanan Pinjaman, Kredit Motor, Kredit Mobil, Pembiayaan Alat Elektronik dan Furniture, dan Pembiayaan Multi Guna dalam lima 5 tahun terakhir masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan setiap tahunnya.

Berdasarkan permasalahan fakta-fakta yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi, Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dimana penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terjadinya penurunan jumlah karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi pada tahun 2022 yaitu sebesar 4,23% dan pada tahun 2023 yaitu sebesar 2,94%.
2. Kompetensi karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi periode 2020-2024 masih ada karyawan yang berpendidikan terakhir SMA serta masih ada karyawan yang tidak mengikuti pelatihan yang diberikan oleh PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi dari tahun 2020-2024.

3. Stres kerja karyawan disebabkan oleh beban kerja karyawan pada PT.

Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi dari tahun 2020-2024.

4. Masih ada karyawan yang merasakan beban kerjanya berat pada PT.

Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi dari tahun 2020-2024.

5. Dalam lima tahun terakhir masih ada kinerja karyawan yang belum mencapai target perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kompetensi, stres kerja, beban kerja dan kinerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi, stres kerja dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi, stres kerja dan beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kompetensi, stres kerja, beban kerja dan kinerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, stres kerja dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, stres kerja dan beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi *Finance* Kota Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan serta tambahan pengalaman kepada penulis dalam penerapan sebagian kecil dari teori yang telah didapat ketika mengikuti perkuliahan dengan realita dilapangan tentang manajemen sumber daya manusia.
 - b. Memberikan kontribusi berupa masukan bermanfaat untuk membantu pihak perusahaan dalam mengambil tindakan atau langkah selanjutnya.
2. Manfaat Praktis

Selain manfaat akademis yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini juga memiliki manfaat praktis yaitu dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian pada masa yang akan datang.