

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia diartikan sebagai aset strategi perusahaan, dimana sumber daya manusia menjadi elemen penting bagi sebuah perusahaan sehingga individu dapat menghasilkan keahlian, tenaga, kreatifitas, serta usaha didalam sebuah organisasi guna bersama-sama mengelola aset yang dimiliki. Aset dapat dipastikan sebagai sumber ekonomi, dengan kepemilikan aset yang bukan hanya berupa uang tunai, tanah, surat-surat berharga namun bisa berupa karyawan. Dengan adanya karyawan maka akan membantu menjalankan bisnis di sebuah perusahaan. Tak dapat dipungkiri, kepuasan karyawan kepada perusahaan dapat memungkinkan kinerja karyawan tersebut mampu memberikan hal yang baik. Baik atau tidaknya sebuah perusahaan dibuktikan dengan hasil dari ketersediaan sumber daya manusianya. Tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi merupakan aset dan berfungsi sebagai non material dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata baik secara fisik maupun non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Nawawi,2011). Dapat dipastikan pula perusahaan yang tidak memiliki sumber daya manusianya maka akan mengalami kegagalan. Tak jarang, dengan keadaan seperti itu beberapa individu berusaha meningkatkan kinerja agar mampu berkontribusi lebih banyak lagi dan mampu menyesuaikan dengan perubahan yang ada sehingga mampu mengikuti apa yang akan terjadi didepan (Futhuriyyah M, 2018).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi melalui fungsi SDM yaitu perencanaan, rekrutmen dan seleksi, pengembangan SDM, pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesejahteraan kerja, dan hubungan industrial (Marwansyah, 2012). Adanya perubahan dalam perusahaan akan menjadi tolak ukur dimana karyawan akan menyeimbangkan atau tidak dengan aktivitas baru baik fisik maupun mental. Sehingga perusahaan harus memperkerjakan karyawan sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, tujuannya tentu saja untuk memberikan kontribusi maksimal bagi perusahaan. Kontribusi maksimalnya ialah kinerja yang baik dan mampu mencapai tujuan yang di inginkan.

Hal yang penting di utamakan dalam hubungan kerja antara sesama karyawan yaitu kinerja dari karyawan sehingga karyawan bertahan untuk tetap konsisten kerja, memperhatikan bentuk-bentuk penyebab stress kerja yang harus dijauhkan dari karyawan, dan menyempurnaan dari manajemen perusahaan guna untuk mengurangi stress kerja yang dialami atau yang akan dialami oleh beban kerja, sehingga beban kerja akan terasa ringan dan mampu dilewati oleh karyawan. Hal tersebut dilakukan manajemen perusahaan untuk mampu mencapai apa yang di inginkan didalam tujuan perusahaan.

Stress adalah hal yang sangat sukar dijelaskan dan diterapkan dalam penelitian. Stres merupakan sesuatu yang wajar dan dapat dialami oleh siapa saja

termasuk karyawan. Menurut Mangkunegara (2015) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan sebuah perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stress terjadi akibat seseorang yang tidak dapat memenuhi kebutuhan kerja dan tuntutan kerja. Mental dan fisik merupakan gejala stress yang dialami oleh pekerja sehingga mampu mengganggu kinerja dalam perusahaan. Stres kerja sangat berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan, apabila karyawan merasakan stres kerja yang sangat tinggi maka tingkat kenyamanan karyawan menurun begitupula sebaliknya jika tingkat stress kerja sangat rendah maka tingkat kenyamanan karyawan dalam berkerja akan tinggi. Usaha dari perusahaan untuk tidak menimbulkan stress pada karyawan dengan cara memisahkan bagian – bagian pekerjaan dengan keahlian masing-masing. Stress kerja juga disebabkan adanya beban kerja yang diberikan kepada karyawan di dalam perusahaan. Kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dalam berkerja sehingga menjadi salah satu penyebab stress kerja (Riandy,2016).

Stress kerja bersumber dari beban kerja yang dibebankan terhadap karyawan. Menurut Kusuma & Soesatyo (2014) beban kerja merupakan tugas-tugas yang diberikan karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga. Sehingga karyawan tidak produktif karena terlalu lelah dalam berkerja. Pengaruh beban kerja karyawan tidak akan jauh dari beban kerja, beban kerja yang berat akan membuat karyawan lelah fisik dan psikis.

Prasadjia Ricardianto (2018) mengemukakan kinerja adalah suatu gambaran tentang tingkat capaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan untuk mewujudkan target sasaran yang meliputi tujuan visi dan misi organisasi tersebut yang diatur dalam rencana strategi suatu organisasi. M phil (2014) menjelaskan kinerja karyawan adalah mengharapkan teori yang berarti bahwa karyawan termotivasi dalam kinerjanya adalah dengan performa yang lebih untuk menerima hadiah dan bonus. Untuk hasil kinerja yang maksimal pengelolaan sumber daya manusia harus diatur dan dirancang sedemikian rupa, sehingga sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan merasa nyaman dalam menjalankan tugasnya dan mendapatkan hasil yang maksimal, namun kinerja yang berat akan menimbulkan tingkat stress yang tinggi pula terhadap karyawan.

Kantor OPPO Situbondo adalah perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi dengan berfokus pada pemasaran, penjualan, dan perekrutan karyawan. Kantor OPPO Situbondo beralamatkan Jalan Karangasem, Patokan, Kec. Situbondo memiliki 85 karyawan yang diperkerjakan ke counter-counter resmi OPPO. Salah satu counter resmi OPPO Situbondo yaitu counter Cempaka Cell. Kantor Oppo Situbondo memiliki tujuan untuk menciptakan tenaga pemasaran yang mampu membuat handphone Oppo menjadi brand handphone terbaik dan terbesar, berhasil atau tidaknya itu bergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap brand tersebut. Sehingga perusahaan harus mampu menyalurkan karyawan-karyawan yang memiliki cara pemasaran yang baik hingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kinerja

karyawan yang dapat berpengaruh pada omset penjualan dan memperbaiki pemasaran handphone.

Dari hasil observasi singkat peneliti dengan pimpinan Oppo Situbondo menyatakan bahwasanya stress kerja dialami oleh keseluruhan karyawan, stress kerja yang dialami tergantung tingkat beban kerja yang ditanggung oleh karyawan. Karyawan mengalami stress kerja disebabkan oleh besarnya dan terpenuhi tidaknya target penjualan yang diberikan serta persaingan penjualan antar brand handphone. Banyaknya target penjualan yang harus dicapai maka terkadang karyawan sering berkerja hingga larut malam dan tak jarang hingga harus berkerja di saat libur. Jika mereka tidak mampu memenuhi target penjualan yang ditargetkan maka pemilik counter akan memberikan tekanan bahkan teguran berat berupa pemberhentiaan karyawan. Ketika karyawan mampu memenuhi target yang ditargetkan maka karyawan akan mendapatkan bonus dan reward tambahan dari pihak counter dan pihak kantor OPPO. Penghargaan yang diterima oleh karyawan OPPO di Cempaka Cell yaitu “Penjualan terbaik dan pelayanan terbaik ” yang dimana penghargaan ini terjadi dari tahun 2019-2021.

Perusahaan dalam menciptakan lapangan pekerjaan harus memikirkan tentang beberapa hal yang penting untuk keberlangsungan dan berjalannya sebuah perusahaan. Perusahaan harus menciptakan kenyamanan dalam berkerja sehingga tidak memiliki beban kerja yang berat. Beban kerja menurut Murti (2013) adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang dibebankan kepada seseorang harusnya sesuai dengan kemampuan dan dengan jangka waktu yang diberikan sesuai dengan kondisi organisasi. Beban kerja akan dijalankan dengan baik dan tepat waktu jika kinerja karyawannya baik dan efisien, ketidakefisienan waktu akan membuat kinerja karyawan tertekan oleh beban kerja.

**Tabel 1.1 Kehadiran karyawan OPPO Tahun 2020**

Bulan	Jumlah karyawan	Hari kerja	Kehadiran	presentase(%)
Januari	85	26	82	3,2%
Februari	85	25	83	3,4%
Maret	84	25	83	2,1%
April	85	25	84	2,1%
Mei	85	22	81	3,8%
Juni	85	24	82	3,6%
Juli	85	25	82	3,4%
Agustus	84	25	83	2,1%
September	84	26	81	3,2%
Oktober	84	25	83	2,1%
November	83	26	80	3,1%
Desember	83	26	80	3,1%

Sumber :OPPO Situbondo 2020

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan data absensi yang diambil dari kantor Oppo Situbondo untuk menjelaskan bahwasanya jumlah hari kerja itu hampir

dijalankan satu bulan dan pada saat hari rayapun tidak ada hari libur. Menurut keterangan dari beberapa karyawan, normalnya hari kerja itu diselingi oleh hari libur perminggunya. Dan pernyataan tersebut dibenarkan oleh pimpinannya jika dalam hari raya besar untuk libur tergantung dari pemilik counter untuk meliburkan atau meniadakan libur. Dengan sistem kerja yang seperti itu, terkadang karyawan mengalami beban kerja yang menyebabkan tidak kondusifnya kinerjanya.

Menurut pimpinan terjadinya beban kerja yang dialami oleh karyawan yaitu pekerjaan selalu dibuat sebagai masalah yang berat dan hanya dipandang mudah untuk melakukannya. Karyawan yang menganggap pekerjaan itu adalah hobi dan memiliki cita-cita yang tinggi untuk dicapai maka karyawan dengan mudahnya melaksanakan pekerjaan tersebut tanpa membebankan dalam dirinya. Sehingga setiap karyawan harus memiliki cita- cita yang tinggi untuk meningkatkan progress pekerjaannya dan mampu memberikan terbaik kepada perusahaan. Perusahaanpun harus memberikan penghargaan kepada karyawan yang mampu mencapai target penjualan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

**Tabel 1.2 Data penjualan handphone bulan Januari 2020 – Desember 2020 di Counter OPPO**

Bulan	Oppo	Vivo	Samsung
Januari	207 unit	178 unit	180 unit
Februari	213 unit	129 unit	167 unit
Maret	200 unit	125 unit	198 unit
April	220 unit	111 unit	200 unit
Mei	270 unit	175 unit	167 unit
Juni	185 unit	140 unit	160 unit
Juli	200 unit	200 unit	175 unit
Agustus	201 unit	174 unit	153 unit
September	205 unit	135 unit	141 unit
Oktober	235 unit	146 unit	199 unit
November	231 unit	201 unit	121 unit
Desember	223 unit	151 unit	130 unit

Sumber : Kantor OPPO Situbondo 2020

Dari tabel 1.2 menunjukkan bahwa penjualan brand Oppo bersaing dengan 2 brand besar yaitu Vivo, Samsung. Penjualan Vivo dan Samsung mengalami kendala pemasaran sehingga sering tidak mencapai target yang ditargetkan oleh perusahaan. Pemasaran 2 brand yang lebih dulu diluncurkan oleh perusahaan mampu bersaing oleh brand baru yang memiliki keunggulan lebih. Pemimpin perusahaan pun menyatakan jika proses pemasaran dan penjualan 2 brand handphone ternama ini mengalami penyusutan akibat adanya 1 brand handphone terbaru dengan kualitas yang lebih baik dan karyawannya pun menyatakan bahwasanya beban kerja di Oppo hanyalah pemasaran yang bersaing dengan brand handphone lainnya.

Menurut wawancara peneliti dengan pimpinan selain karyawan mengalami stress kerja akibat beban kerja yang berat, karyawan pun sering mengalami hambatan dari kinerja karyawan itu sendiri. Dikarenakan cara kerja di perusahaan handphone ini terkesan sangat menuntut para karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik dan beberapa karyawan terkadang tidak mampu menyelesaikan target penjualan tepat waktu. Sistem kerja seperti itulah yang membuat karyawan mengalami pemikiran jika harus mampu lebih bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam hal ini karyawan mampu berkerja secara kelompok untuk mencapai keberhasilan penjualan sehingga jika terjadi kesalahan ataupun kekurangan masih mampu untuk di perbaiki oleh karyawan yang lain, dan hal ini mampu merusak kinerja karyawan lainnya. Pimpinan menuturkan jika cara kerja menjadi perhatian yang dilakukan oleh promotor dan pelanggan. Promotor akan menindaktegas terkait karyawan yang kinerjanya tidak sesuai dengan peraturan kerja sehingga pelanggan mengalami ketidaknyamanan dengan cara kerja mereka, namun pelanggan terkadang langsung menegur kepada karyawan jika kinerjanya tidak baik.

Peningkatan kinerja sendiri bukanlah merupakan suatu hal yang mudah, karena pihak manajemen seringkali kesulitan mengidentifikasi apa yang menyebabkan kinerja karyawan menurun. Untuk mencapai target yang ditetapkan organisasi (kinerja), karyawan harus mengutamakan kepentingan dan kepuasan dengan memberikan layanan terbaik, disiplin, bekerja dengan baik dan inovatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik Pio,R. J (2015). Hubungan antara stress kerja, beban kerja dengan kinerja karyawan saling berpengaruh negatif dan berpengaruh positif hingga saling melengkapi. Semakin berat beban kerja maka stress kerja akan timbul sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Dengan bertambahnya jumlah target yang harus dicapai oleh pihak OPPO pada akhirnya meningkatkan beban dari kinerja karyawan, dan menyebabkan stress kerja. Hal itu disebabkan oleh peraturan dimana karyawan yang tidak mampu mencapai penjualan sesuai target selama 3 bulan berturut-turut maka akan diberhentikan. Sehingga karyawan menjadikan semua itu beban dalam berkerja dan akan menimbulkan stress.

Dalam penelitian Subroto (2017) menunjukkan adanya pengaruh positif antara *locus of control* dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. Paramitadewi (2017) mengemukakan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. Berdasarkan penelitiannya Triwartono (2017) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, namun penelitian Asbath (2017) menjelaskan bahwa adanya pengaruh tidak langsung yang positif signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja. Mahfudz (2017) kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung yang sangat besar dibandingkan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Pujiastuti (2013) mengatakan penghargaan mempengaruhi kinerja dapat diterima. Berdasarkan Arfani (2018) Secara simultan menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 62%. Serta secara

parsial menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 27,11%, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 35,07%. Hasil penelitian Nugraha (2018) beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Sahabat Klaten. Berbeda dengan penelitian Putro (2016) pengaruh negatif signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Budi Sehat di Surakarta.

Menurut Putri (2019) Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan sedangkan stres kerja ada pengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara simultan beban kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Rintuwene (2016) jika penempatan kerja, mutasi dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan pada PT. Bank Sulut Go (Manado), sedangkan Setiawan (2016) bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan lingkungan kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja secara parsial. Sitepu (2013) menyatakan beban kerja dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan tetapi beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di BTN. Hasil dari penelitian Nawawi (2019) lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Wulandari (2019) hasilnya Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Widyatuti (2015) mengemukakan stress kerja dan beban kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan SKPD Kabupaten Sintang Kalimantan Barat. Penelitian Pratiwi (2016) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Simpan Pinjam Lohjinawe Rembang. Hastutiningsih (2018) menjelaskan beban kerja, lingkungan kerja dan stress kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan. Menurut Gunawan (2018) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh nyata terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Semen Bosowa Maros, sedangkan hubungan (korelasi) stres kerja dengan kinerja karyawan dikategorikan hubungan cukup kuat.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh *stress kerja dan beban kerja* terhadap *kinerja Karyawan* pada karyawan *counter handphone* OPPO Kabupaten Situbondo.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan *counter Handphone* OPPO di Kabupaten Situbondo?
- b. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan *counter Handphone* OPPO di Kabupaten Situbondo?

- c. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan simultan stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan *counter Handphone* OPPO di Kabupaten Situbondo?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini ialah:

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan *counter Handphone* OPPO di Kabupaten Situbondo.
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan *counter Handphone* OPPO di Kabupaten Situbondo.
- c. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh simultan stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja *counter karyawan Handphone* OPPO di Kabupaten Situbondo.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya bagi semua pihak, yaitu :

- a. Bagi Mahasiswa  
Menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti kuliah dan sebagai prasyarat untuk menyelesaikan studi strata satu pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
- b. Bagi Akademisi  
Dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan serta meningkatkan pembelajaran dan pengembangan mengenai sumber daya manusia yang ada di perusahaan dan dapat menyajikan informasi sebagai referensi.
- c. Bagi Ilmu Pengetahuan  
Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu sumber daya manusia yang ada di perusahaan.
- d. Bagi Perusahaan  
Memperbaiki semua sistem dalam perusahaan sehingga mampu terjalin dan terbentuk SDM yang mapan.
- e. Bagi Stakeholder  
Penelitian ini bermanfaat untuk pengambilan keputusan guna mengoptimalkan nilai perusahaan serta meningkatkan citra perusahaan dan mempertahankan nama baik perusahaan.