

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, persaingan bisnis menjadi semakin intens dan canggih, agar bisnis dapat bertahan dan berkembang, organisasi harus meningkatkan proses internalnya dan menjadi lebih mudah beradaptasi (Mujiandi & Wahyuningsih, 2023). Setiap perusahaan dan organisasi pemerintah, menghadapi globalisasi yang terus berkembang setiap tahun. Hal ini mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap tenaga kerja, seperti penguasaan teknologi baru, jadwal kerja yang padat, peraturan organisasi yang ketat, dan lainnya. Kondisi ini dapat menciptakan tekanan psikologis yang berlebihan bagi pegawai, yang jika tidak dikelola dengan baik, dapat mempengaruhi kualitas kinerja mereka (Muslim et al., 2023).

Meningkatkan kinerja adalah suatu hal yang diinginkan oleh perusahaan maupun pada karyawannya. Perusahaan mengharapkan kepada karyawan untuk dapat melakukan kinerja karyawannya dengan baik untuk kepentingan dalam meningkatkan hasil kerja serta keuntungan perusahaan. Perusahaan perlu mempertimbangkan beberapa faktor dengan cermat untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen yang sangat penting bagi suatu bisnis untuk mencapai tujuannya (SDM). Karena orang-orang yang bekerja pada perusahaan sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka manusia merupakan komponen penting dalam organisasi (Widianti & Herlina, 2023).

Agar suatu organisasi berhasil, Sumber Daya Manusia sangat penting. Tanpa manusia, tujuan suatu organisasi tidak akan dapat tercapai, karena manusia merupakan penggerak aktivitas di dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia yang baik dapat mempengaruhi seberapa baik kinerja karyawan dalam suatu perusahaan (Marlen, 2024). Di sisi lain, perusahaan itu dituntut untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk mengembangkan suatu perusahaan, serta perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungan kerjanya. Beban kerja merupakan salah satu elemen yang berdampak pada kinerja karyawan. Beban kerja seorang karyawan dapat ditentukan pada standar kerja perusahaannya dalam jenis pekerjaannya.

Beban kerja menjadi salah satu elemen yang berdampak pada kinerja karyawan, perusahaan juga banyak mengalami masalah seperti ketidakmampuan pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yang disebabkan karena kedudukan dan kemampuan tidak sesuai tuntunan yang harus dikerjakan dalam jangka waktu tertentu, jika karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu maka tidak ada lagi beban kerja. Secara tidak langsung, kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja yang diterima dari kinerjanya. Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan, akan tetapi jika beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan.

Beban kerja merupakan suatu proses serta aktivitas seorang pekerja dalam menyelesaikan tugasnya pada jangka waktu yang sudah ditetapkan. Ketika seseorang mampu beradaptasi serta menyelesaikan setiap pekerjaannya dengan baik maka perihal itu tidak sebut beban kerja. Namun, dianggap sebagai beban kerja

jika seseorang tidak mampu melaksanakan dan menyelesaikan setiap tugas yang diberikan kepadanya (Yustikasari & Santoso, 2024). Maka dapat dikatakan, beban kerja perlu diperhatikan dengan sendirinya agar karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sehingga tidak menimbulkan penurunan kinerja karyawan.

Fenomena yang terjadi bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu pada sejumlah karyawan *cleaning service* Rumah Sakit Fatima di Kota Parepare tahun 2022 adalah 18 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 18 orang dan karyawan perempuan sebanyak 12 orang mengalami beban kerja yang dimana melakukan kegiatan kebersihan yang sama setiap harinya. Akan tetapi setiap karyawan tidak selalu mendapatkan tugas yang sama, karena adanya tugas tambahan seperti mengantarkan makanan untuk seluruh karyawan di rumah sakit, membersihkan ruang operasi, membantu pelayanan kantor seperti menyiapkan aula untuk keperluan rapat dan mengambil stok cairan. Tugas tambahan seperti inilah yang dapat membuat beban kerja dari setiap petugas berbeda dan membuat kinerja karyawan menurun (Ali & Beddu, 2022).

Selain beban kerja yang berlebihan, stres kerja juga menjadi sumber yang potensial dan pada akhirnya akan berakibat terhadap kinerja karyawan. Stres kerja merupakan suatu keadaan ketika seseorang mendapatkan tekanan dalam pekerjaannya karena kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari diri sendiri maupun lingkungan dari diri seseorang yang berakibat mengganggu kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami stres di lingkungan pekerjaannya akan berdampak buruk bagi perusahaannya. Di sisi lain, Sebaliknya

karyawan mengalami stres terkait pekerjaannya karena hal-hal seperti standar kinerja yang tidak tepat atau persyaratan pekerjaan yang menyimpang dari perjanjian kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin stres seorang karyawan dalam bekerja, maka semangat kerja karyawan akan semakin berkurang dan akhirnya akan semakin rendah produktivitas kerja karyawan serta dapat merugikan karyawan dan perusahaan.

Stres Kerja merupakan proses psikologi seseorang yang merupakan dampak yang harus diterima dari setiap tindakan, situasi, tuntutan psikologis atau fisik, selain itu stres kerja juga berarti sebagai bentuk interaksi dari individu terhadap lingkungan, stres juga memiliki dampak positif maupun negatif (Waani et al., 2023). Sedangkan menurut (Santoso, 2022) mengemukakan bahwa stres kerja adalah ketegangan yang dirasakan pekerja ketika harus menghadapi pekerjaannya. Setiap aspek dipekerjaan dapat menjadi pembangkit stres. Stres dipekerjaan merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh setiap pekerja. Mereka yang mengalami stres kerja ini dapat disebabkan oleh pengaruh dari pekerjaan itu sendiri maupun di tempat kerja.

Fenomena yang terjadi bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu pada PT. Phintraco Securities, sebuah organisasi investasi saham. Kinerja karyawan pada PT. Phintraco Securities sangat terkena dampak fenomena stres kerja. Tugas atau pekerjaan individu tersebut harus diselesaikan dengan waktu singkat sehingga banyak pekerja di PT. Phintraco Securities mengalami stres di tempat kerja akibat terlalu banyak tuntutan yang harus dipenuhi dengan waktu yang singkat (Gumilar, 2022).

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang dapat dijadikan bahan evaluasi perusahaan, maka penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi terkait kinerja karyawan. Kinerja pegawai diartikan sebagai perilaku nyata yang ditampilkan oleh setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Raja et al., 2023). Banyak elemen telah ditemukan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi kinerja karyawan, baik secara positif maupun negatif. Stres di tempat kerja dan beban kerja yang berlebihan adalah beberapa di antaranya. Kinerja karyawan merupakan faktor krusial yang perlu diperhatikan agar sebuah bisnis berhasil. Kinerja adalah hasil pekerjaan seorang pegawai baik kuantitas maupun kualitas yang diselesaikan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Rahmah & Wicaksono, 2022).

PT. Federal International Finance (FIF) termasuk salah satu perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia. PT. Federal International Finance didirikan pada tanggal 1 Mei tahun 1989 dengan nama PT. Mitrapusaka Artha Finance. Seiring perkembangan, perusahaan berganti nama menjadi PT. Federal International Finance dan memulai fokus pada bidang pembiayaan konsumen secara ritel sampai dengan sekarang. PT. Federal International Finance (FIF) ini telah mengembangkan usahanya dan membuka cabang di seluruh Indonesia, sampai saat ini memiliki cabang sebanyak 306 cabang. Diantaranya di Kota Bekasi memiliki cabang yaitu PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 yang berlokasi di kelurahan Jatiranggon, kecamatan Jatisampurna Bekasi.

PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 merupakan usaha yang bergerak di bawah Astra Grup pada sektor pembiayaan konvensional dan syariah, sudah banyak jenis pembiayaan yang dibiayai oleh FIF ini seperti pembiayaan motor Honda melalui FIFASTRA, pembiayaan elektronik dan perabotan rumah tangga yang melalui SPEKTRA, pinjaman tunai melalui DANASTRA, pembiayaan usaha melalui FINANTRA, pembiayaan haji dan umroh dan pembelian emas melalui AMITRA serta juga terdapat penagihan didalamnya yang apabila ada konsumen/pelanggan yang melakukan wanprestasi atau keterlambatan dalam membayar angsuran yang sudah ditentukan. Salah satu yang memfokuskan kerja FIF merupakan kegiatan jaringan distribusi yang menekankan pada hubungan dan sinergi antar mitra dan fungsi, seperti dalam lingkungan jaringan bisnis Astra, Honda Sales Operating, dealer otomotif dan lainnya untuk pengembangan operasional.

PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 ini memiliki 62 karyawan yang diantaranya dibagi menjadi 2 sub bagian pada struktur kerja yaitu bagian *backoffice* dan CRF (*Collection Remedial Field*) atau kolektor atau divisi penagihan. Pada bagian *backoffice* ini memiliki karyawan sebanyak 21 dan divisi penagihan memiliki karyawan sebanyak 41 dan masing-masing memiliki fungsi kerjanya tersendiri, seperti pada bagian *marketing*, *support* dan *collection*. Untuk sistem kerjanya sesuai dengan target dan KPI (indeks pencapaian) masing-masing yang sudah diberikan. Untuk tugas *marketing* ini mereka harus menjual produk yang dibiayai oleh FIF, untuk tugas *collection* ini sebagai penagihan konsumen yang telat pembayaran, serta pada bagian *support* ini untuk membantu pekerjaan

marketing dan *collection* seperti dibagian keuangan, rekrutmen, dan pengadaan barang di perusahaan cabang FIF ini.

Selain itu, PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 ini memiliki sistem kerja target yang dimana karyawan harus mampu mencapai target setiap akhir bulannya untuk meningkatkan pencapaian yang maksimal. Dengan menggunakan sistem kerja seperti ini karyawan mengalami beban kerja dan stres kerja yang tinggi apabila tidak mencapai target setiap bulannya.

Seperti wawancara yang sudah peneliti lakukan pada salah satu karyawan bagian *backoffice* bernama Rico Kusmana dan bagian penagihan bernama Ilham Candra Kasih. bahwasannya mereka memang memiliki keluhan yang sering terjadi di lingkungan kerja FIF ini khususnya pada bagian penagihan tentunya ada, salah satunya pencapaian di beberapa KPI tertentu yang menurut karyawan sendiri terlalu tinggi dan terjadinya tekanan dalam bekerja. Tekanan yang sering dialami oleh karyawan bagian penagihan adalah mereka bekerja harus mencapai target di masing-masing KPI, contohnya satu kolektor ini menghandle 50 konsumen dan harus selesai kurang lebih 25-30 konsumen, yang notabene ada banyak karakter konsumen yang tidak bisa selesai di bulan itu, yang di mana terkendala dari unit motor sudah di pindah alih, konsumen sudah pindah, dan kemampuan bayar konsumen yang sudah tidak ada. Dan biasanya untuk mengatasi hal seperti ini kolektor tersebut mereka melakukan pendamping dengan aparat kepolisian atau organisasi masyarakat setempat untuk mencari informasi tentang konsumen yang melakukan wanprestasi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi, kinerja karyawan pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 masih kurang maksimal, indikasinya yaitu karyawan divisi penagihan tidak dapat mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan, seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Target dan Pencapaian Karyawan Divisi Penagihan Pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 (Desember 2023 – Februari 2024)

Target	60,00%	70,00%	80%
Closing / KPI	R4	R5	R6
Dec-23	85,09%	87,09%	91,68%
Jan-24	82,81%	92,00%	92,75%
Feb-24	67,84%	83,63%	86,14%

Sumber: PT.FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2, Desember 2023 - Februari 2024

Berdasarkan pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada kolom R4 dari bulan Desember 2023 hingga Februari 2024 karyawan ini tidak mencapai target, yang dimana R4 itu tergolong kedalam konsumen-konsumen tidak melakukan pembayaran selama 4 bulan. R4 ini memiliki target sebesar 60% dan apabila karyawan ingin memenuhi target. Karyawan ini harus bisa mencapai sebesar 60% atau dibawah 60%. jika konsumen tidak melakukan pembayaran di KPI R4 maka konsemen itu akan pindah ke KPI R5 yang dimana tergolong kedalam konsumen-konsumen tidak melakukan pembayaran selama 5 bulan. Akan tetapi, pada kolom R5 karyawan ini juga belum bisa mencapai target, yang di mana ketentuan target pada R5 itu sebesar 70%. Begitu juga jika konsumen tidak melakukan pembayaran selama 5 bulan maka konsumen itu akan pindah ke KPI R6 yang di mana tergolong kedalam konsumen-konsumen tidak melakukan pembayaran selama 6 bulan. Sama

hal nya juga pada kolom R6 dari bulan Desember 2023 hingga Februari 2024 karyawan ini belum bisa juga mencapai target. Maka dari itu, karyawan pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 ini memiliki permasalahan setiap bulan nya mereka ini harus bisa mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Jadi, pemberlakuan stres kerja dan beban kerja yang meharuskan karyawan untuk dapat menyelesaikan target setiap bulannya ini memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Akibat tidak tercapainya target ini perusahaan memiliki *punishment* yang berupa SP berjenjang yang bahkan sampai pemutusan hubungan kerja dan tidak cairnya insentif kerja karyawan bagian penagihan ini. Karyawan yang seperti ini mereka memiliki tekanan yang tinggi dalam bekerja. Akan tetapi, perusahaan ini memiliki *reward* apabila karyawan mencapai target dan stabil setiap bulannya. *Reward* ini berupa insentif kerja yang beda dari gaji pokok dan ada juga promosi jabatan bagi karyawan yang stabil menjaga *performance* nya.

Fenomena pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 ini mereka memiliki tekanan yang tinggi dalam bekerja seperti jumlah target yang besar setiap bulannya tentu menimbulkan tekanan dan rasa lelah selama bekerja yang pada akhirnya berakibat pada kinerja karyawan dalam pekerjaannya. Dengan begitu, karyawan mengalami kondisi stres kerja yang tinggi. Selain itu, beban kerja yang berlebihan juga menuntut karyawan untuk dapat menyelesaikan target yang ditentukan. Indikasi beban kerja yang berlebih di PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 yaitu pada setiap akhir bulan karyawan diminta untuk bekerja lebih dari jam yang ditentukan untuk menyelesaikan target yang diberikan

oleh perusahaan agar mendapatkan pencapaian maksimal. Akan tetapi, jika karyawan tidak memenuhi target serta pencapaian yang ditetapkan perusahaan maka karyawan akan mendapatkan SP yang berjenjangan dan terjadinya pemutusan kerja. Faktor ini jika tidak dapat dikendalikan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini tentu saja harus menjadi perhatian bagi PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2, karena beban kerja akibat dari jumlah target setiap bulannya dapat memicu timbulnya stres. Selain itu, PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 ini perlu memperhatikan beban kerja dan stres kerja yang dialami para karyawan agar dapat meningkatkan kinerja yang lebih optimal.

Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya diantaranya (Silalahi & Nurmayanti, 2023) dan (Santoso & Widodo, 2022). Ada pula ditemukan hasil penelitian yang berbeda yakni bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Adapun peneliti yang menghasilkan temuan ini adalah (Apriyani et al., 2023) dan (Ahmad et al., 2019).

Stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yakni diantaranya (Eksan & Septian, 2021), (Kadir et al., 2023) dan (Apriyani et al., 2023). Terdapat hasil penelitian yang berbeda dari penelitian tersebut yakni stres kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan diantaranya adalah (Ahmad et al., 2019) dan (Kaat & Tewal, 2022). Terdapat perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian

sebelumnya yaitu pada waktu atau tahun penelitiannya yang berbeda serta objek penelitian juga berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk membuat suatu kajian yang mendalam mengenai masalah tersebut dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diperoleh, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2?
3. Apakah beban kerja dan stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2?

1.3 Tujuan Peneliti

Berdasarkan Latar Belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2.

3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, pemikiran, dan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen, terutama Manajemen Sumber Daya Manusia. Khususnya mengenai Beban Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat menambah wawasan pemahaman penulis mengenai hal-hal yang berhubungan dengan beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya dan bagaimana prakteknya di lapangan

- b. Bagi Perusahaan

Peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan bagi PT. FIFGroup Cabang Central Remedial Jawa Barat 2 untuk lebih meningkatkan kesadaran perusahaan akan pentingnya sumber daya manusia dan bagaimana mengelola dengan baik sumber

daya manusia serta aspek-aspek yang memiliki kaitan langsung dengan sumber daya manusia.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan pertimbangan bagi penelitian yang selanjutnya serta menambah bahan kepustakaan sehingga pembaca dapat menerapkannya sebagai bukti empiris dari penelitian sebelumnya mengenai pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada pembuatan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan agar mudah dipahami dan memudahkan dalam penyusunan. Dibawah ini merupakan sistematika penulisan penelitian yang terdiri dari lima bab, yang tersusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan mengenai landasan teori yang mendasari topik penelitian, yaitu Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan pada bab ini juga

menjelaskan kerangka pemikiran, penelitian-penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini memaparkan ragam penelitian, kelompok populasi dan sampel, pengertian operasional dan pengukuran variabel, informasi dan sumber informasi, teknik pengumpulan data, perangkat analisis data, serta teknik analisis data yang diterapkan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai suatu gambaran umum objek penelitian, kemudian membahas hasil dari analisa data yang di dapat dari responden dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dan implikasi manajerial guna penelitian selanjutnya yang dianggap berguna.