

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hal paling terpenting di lingkup organisasi atau perusahaan ialah sumber daya manusia. Tanpa sumber daya manusia, kegiatan di lingkup perusahaan tidak akan bekerja dengan efektif dan efisien. Sumber daya manusia berperan penting dalam memanfaatkan sumber daya lain yang dimiliki perusahaan agar lebih optimal. Sumber daya manusia berperan dalam memajukan serta mengembangkan organisasi atau perusahaan guna mencapai visi serta misi dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Pentingnya mempelajari serta memahami manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kemampuan analisis terhadap masalah-masalah yang timbul khususnya di organisasi atau perusahaan. Karena organisasi atau perusahaan pasti akan dihadapi berbagai masalah dalam membangun usahanya dalam lingkup eksternal maupun internal.

Menurut Novia R. S., dkk. (2021) kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang diraih seorang karyawan dalam memenuhi tanggung jawabnya guna mencapai visi, misi, serta tujuan dalam berorganisasi. Suatu perusahaan perlu memiliki sumber daya manusia yang mengedepankan kinerja. Keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan ditentukan oleh potensi kinerja SDM dalam menjalani tugas yang diberikan oleh perusahaan. Kinerja harus sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab seseorang atau sekelompok orang agar mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan norma serta etika (Muis 2023). Kinerja juga dapat diartikan sebagai keseluruhan hasil seseorang dalam periode tertentu

untuk melaksanakan tugas, seperti target, standar hasil kerja, atau kriteria yang telah ditentukan serta telah disepakati

bersama. (Basri dan Rivai 2023). Kinerja pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi seberapa besar karyawan memberi kontribusi kepada perusahaan. Seperti kutipan menurut Mathis dan Jackson (2023) bahwa kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja merupakan kewajiban yang harus dipenuhi seorang karyawan terhadap perusahaan. Menurut Eko Budianto (2020:9) Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.

Tingkat keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kualitas kinerja karyawannya. Kinerja karyawan yang baik berpengaruh dalam meningkatkan tercapainya target-target perusahaan.. Pemeliharaan sumber daya merupakan upaya yang wajib dilakukan oleh suatu perusahaan guna menciptakan sumber daya yang berkualitas. Menurut mangkunegara (2017:14) faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah: Faktor Individual yang terdiri dari kemampuan serta keahlian, latar belakang, demografi, faktor psikologi yaitu persepsi *attitude personality*, pembelajaran motivasi, serta faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya kepemimpinan, penghargaan, struktur, *job design*. Organisasi perusahaan akan berjalan dengan baik jika kinerja karyawannya juga baik. Organisasi perusahaan akan berupaya keras dalam peningkatan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan- tujuan perusahaan. Kinerja yang baik dapat memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuan serta memudahkan perusahaan tersebut bersaing dengan perusahaan lain. Yang dapat dilakukan perusahaan guna menjaga kualitas kinerja karyawannya ialah dengan mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan serta menjaga kualitas kinerja karyawan tersebut.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri otomotif adalah Auto 2000 yaitu anak perusahaan dari PT. Astra International Tbk. Yang terletak di Jl. Raden Intan no. 61-A Kec. Tj. Karang Timur, Kota Bandar Lampung, Prov.

Lampung 35111. PT. Astra International Tbk. adalah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif terbesar di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1975. PT. Astra International Tbk. Memiliki visi yaitu menjadi salah satu perusahaan dengan pengelolaan terbaik di Asia dengan pertumbuhan yang berkelanjutan dan struktur keuangan yang solid dan misi yaitu menjadi perusahaan yang *intelligent* dan *agile* yang berfokus pada karyawan, pelanggan, serta masyarakat. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif di Indonesia, tentunya PT. Astra International Tbk. memiliki berbagai cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia yang salah satunya adalah PT. Auto 2000 yang terletak di jalan Raden Intan di Bandar Lampung.

PT. Auto 2000 Raden Intan adalah perusahaan yang menjual mobil produk Toyota dan juga bergerak di bidang jaringan jasa penjualan, perbaikan, perawatan, dan penyediaan suku cadang Toyota. Pertumbuhan PT. Auto 2000 sangat signifikan karena menyediakan berbagai layanan yang memudahkan calon pembeli serta pengguna kendaraan Toyota. Seperti yang diketahui, perusahaan Auto 2000 telah berhasil menjaga kelangsungan bisnisnya dan bersaing di pasar otomotif. Ini terbukti dari posisi PT. Auto 2000 yang menjadi dealer Toyota terbesar ketiga di Indonesia, dengan sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan profesional. Berikut ini tabel 1.1 mengenai jumlah karyawan PT. Auto 2000 Astra International Tbk. Raden Intan.

**Tabel 1. 1****Jumlah Karyawan PT. Astra International Tbk. Auto 2000 Raden Intan**

No.	Bagian	Jumlah Karyawan
1	Kepala Cabang	1
2	Kepala Bengkel	1
3	<i>Marketing</i>	38
4	<i>Service (mekanik)</i>	35
5	<i>Body and Painting</i>	25
6	<i>Spare Part</i>	5
7	<i>Accounting</i>	6
8	<i>Finance</i>	6
9	<i>Administration</i>	5
10	<i>Human Resource Departement (HRD)</i>	7
11	<i>Information &amp; Technology (IT)</i>	4
Total		133

*Sumber : PT. Astra International Tbk. Auto 2000 Raden Intan*

Berdasarkan pada tabel 1.1 mengenai jumlah karyawan PT. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung menjelaskan bahwa perusahaan memiliki 133 karyawan secara keseluruhan yang terdiri dari Kepala Cabang, Kepala Bengkel, *Marketing*, *Service (mekanik)*, *Body and Painting*, *Spare Part*, *Accounting*, *Finance*, *Administration*, *Human Resource Departement (HRD)*, dan *Information & Technology (IT)*. Tetapi dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada karyawan bagian *mechanic*.

**Tabel 1. 2 Kategori Penilaian Kinerja Karyawan PT. Astra international Tbk. Auto 2000**

<b>Nilai (%)</b>	<b>Kategori</b>
90-100	Sangat Baik
80-89	Baik
70-79	Cukup
60-69	Kurang
<59	Buruk

*Sumber : PT. Astra International Tbk. Auto 2000 Raden Intan*

Berdasarkan tabel 1.2 standar kinerja karyawan bagian Mekanik PT Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Raden Intan merupakan standar penilaian yang dilakukan perusahaan untuk menilai kinerja yang dilakukan oleh karyawannya, faktor penilaian kinerja yang terdiri dari penggunaan alat, ketelitian, integritas, waktu penyelesaian dan kehadiran. Karyawan bagian Mekanik PT Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung dituntut untuk memberikan hasil kerja yang maksimal dalam setiap tugas yang diberikan. Berikut ini Tabel 1.3 Penilaian Kinerja Karyawan bagian Mekanik PT Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Bandar Lampung pada tahun 2023.

**Tabel 1. 3 Penilaian Kinerja Karyawan bagian Mekanik PT Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung Pada Tahun 2022-2023**

Indikator Penilaian Kinerja	Bobot	Penilaian 2022		Penilaian 2023	
		Pencapaian (%)	Nilai	Pencapaian (%)	Nilai
Waktu Penyelesaian	<b>30</b>	<b>93%</b>	<b>28</b>	<b>90%</b>	<b>27</b>
Integritas	<b>20</b>	<b>90%</b>	<b>18</b>	<b>80%</b>	<b>16</b>
Ketelitian	<b>20</b>	<b>95%</b>	<b>19</b>	<b>90%</b>	<b>18</b>
Penggunaan Alat	<b>20</b>	<b>85%</b>	<b>17</b>	<b>85%</b>	<b>17</b>
Kehadiran	<b>10</b>	<b>90%</b>	<b>9</b>	<b>80%</b>	<b>8</b>
Total	<b>100</b>		<b>91</b>		<b>86</b>

**Sumber : PT. International Tbk. Auto 2000 2022-2023**

Berdasarkan yang tertera pada tabel 1.3 mengenai penilaian Kinerja Karyawan Bagian Mekanik PT. Astra International Tbk. Auto 2000 Raden Intan pada tahun 2023, menjelaskan bahwa penilaian kinerja tahun 2022 memiliki nilai sebesar 91 sedangkan pada tahun 2023 memiliki nilai sebesar 86,7 yang artinya kinerja karyawan bagian mekanik PT. Astra International Tbk. Auto 2000 mengalami penurunan.

Kinerja karyawan sangat berpengaruh pada keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya agar perusahaan tersebut mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan besar diluar sana. Karena itu, perlu adanya peningkatan dalam melakukan usaha-usaha pengoptimalan kinerja karyawan di PT. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung. Peran manajemen perusahaan dinilai penting dalam mewujudkan keberhasilan serta tujuan perusahaan. Keberhasilan serta tujuan perusahaan dapat tercapai apabila ada beberapa aspek dalam

perusahaan yaitu, kenyamanan, kualitas kinerja, serta pelayanan yang baik. Dalam melakukan peningkatan terhadap kinerja karyawan, perusahaan harus memperhatikan aspek lingkungan kerja non fisik dan stres kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Deasy, Helen, Fergyanto, Asrol dan Perwira Redi (2021) menyatakan bahwa lingkungan kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan ialah adalah lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non fisik perlu diperhatikan karena dapat meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja non fisik dapat memberikan semangat dalam meningkatkan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas serta tanggung jawab yang diberikan perusahaan dengan baik. Siagian dalam (2022) dan Dr. Mahmudah (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah hubungan dalam lingkup pekerjaan yang harmonis antara karyawan dengan atasan. Azharuddin (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik berkaitan dengan kondisi karyawan yang timbul dalam hubungan kerja, seperti hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, atau hubungan dengan bawahan, sehingga lingkungan kerja non fisik merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak dapat diabaikan.

Karyawan yang merasakan keharmonisan serta kenyamanan dalam lingkungan pekerjaan akan memberikan kedamaian dan kedekatan sesama rekan kerja yang akan berdampak positif bagi peningkatan kinerja karyawan. Sebaliknya, karyawan yang tidak merasakan keharmonisan serta kenyamanan dalam bekerja akan menimbulkan suasana yang tidak kondusif baik antara atasan dan bawahan maupun sesama rekan kerja. Hal ini yang nantinya akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan pada perusahaan. Pendapat diatas selaras dengan pernyataan Rulysca (2020) bahwa lingkungan kerja meliputi hubungan kerja antar sesama karyawan dan hubungan kerja antar sesama karyawan, hubungan kerja antara bawahan dengan atasan.

Berdasarkan kondisi lingkungan kerja non fisik yang diperoleh dari hasil wawancara pada karyawan bagian mekanik PT. Astra International Tbk. Auto 2000, yaitu kurangnya hubungan yang harmonis antara atasan dengan bawahan serta kurangnya kedekatan emosional yang terjalin dalam lingkungan pekerjaan. Hal ini terlihat dari adanya hubungan yang tidak harmonis antara atasan dengan bawahan serta kurangnya rasa solidaritas antar sesama rekan kerja.

Selain lingkungan kerja non fisik, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja ialah stres kerja. Secara umum, Stres adalah stimulus / situasi yang menimbulkan distress dan menciptakan tuntutan fisik dan psikis pada seseorang (Imelisa, 2021). Stres kerja adalah ketegangan atau kondisi tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Dalam kata lain, stres kerja diartikan sebagai ketidakmampuan seorang karyawan dalam menghadapi ancaman tertentu yang mengakibatkan serangkaian respon dan adaptasi (Limbong 2018). Stres kerja terjadi karena tanggung jawab tinggi, sensasi masalah, dan ketegangan yang diemban seseorang karyawan dan dapat merusak serta menghambat performansi individu (Aisya dan Muhafidhah 2023).

Stres kerja juga dapat terjadi akibat tuntutan tugas dengan waktu yang ketat serta kurangnya dukungan sosial di lingkungan kerja (Dian, etc. al. 2024). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan kerjanya. Pendapat diatas didukung oleh pernyataan Hasibuan dalam (Agustinus S, etc. 2022) bahwa stres kerja merupakan suatu ketegangan yang memberikan dampak ketidakseimbangan pada keadaan psikologis dan berpengaruh pada emosi, cara berpikir, serta kondisi pada diri seorang karyawan. Akibatnya, orang-orang yang mengalami stress bisa menjadi khawatir berlebih akan suatu hal. Mereka menjadi pemarah dan agresif, menunjukkan ketidak kooperatifan dalam bekerja, dan tidak dapat rileks.

Selain itu, menurut P2TPM Kemenkes RI (2021) orang yang mengalami stress kerja bahkan bisa mengalami berbagai penyakit fisik, seperti sulit tidur, masalah pencernaan, dan tekanan darah tinggi. Meskipun kondisi tersebut dapat terjadi karena sebab-sebab lain, tetapi pada umumnya hal itu merupakan hal yang dialami seseorang apabila mengalami stres. Stres kerja merupakan suatu hal yang dapat menghambat seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Stres kerja akan berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan kepada perusahaan. Bagi individu yang mengalami stres di tempat kerja akan memberi dampak negatif pada penurunan produktivitas, ketidakpuasan kerja, kesehatan fisik dan psikis, bahkan bunuh diri. Bagi organisasi, stres di tempat kerja akan memberi dampak seperti tingkat absensi yang tinggi, kinerja yang buruk dan pergantian karyawan (Said & El-safei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pihak perusahaan terkait masalah stres kerja kepada karyawan bagian mekanik PT Astra International Tbk. Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung, stress kerja yang timbul karena tekanan yang didapat dari atasan perihal tugas yang diberikan kepada karyawannya, kelelahan fisik yang dialami oleh karyawan, beban kerja yang berlebih tanpa adanya reward, reparasi kendaraan dengan kerusakan berat dengan waktu yang terbatas. Jadi apabila stres kerja meningkat, kinerja karyawan akan mengalami penurunan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan serta fenomena yang dijelaskan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Mekanik PT. Astra International Tbk. Auto 2000 Raden Intan.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bagian Mekanik PT. Astra International Tbk. Auto 2000 Raden Intan?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bagian Mekanik PT. Astra International Tbk. Auto 2000 Raden Intan?
3. Apakah Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Mekanik PT. Astra International Tbk. Auto 2000 Raden Intan?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah karyawan bagian mekanik PT. Astra International Tbk. Raden Intan.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah Lingkungan Kerja Non Fisik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Mekanik PT. Astra International Tbk. Raden Intan.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini dilakukan di Auto 2000 Jl. Raden Intan No. 61-A Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu penelitian ini adalah waktu yang dilandaskan pada kebutuhan penelitian yang mulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2023-Januari 2024.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Ruang lingkup ilmu pengetahuan dalam penelitian ini adalah bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Mekanik Auto 2000 Raden Intan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian diatas maka tujuan penelitian ini, antara lain :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Mekanik PT. Astra International Tbk. Raden Intan.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Mekanik PT. Astra International Tbk. Raden Intan.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Bagian Mekanik PT. Astra International Tbk. Raden Intan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan pengetahuan penulis dibidang sumber daya manusia khusus nya mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

### **1.5.2 Bagi IIB Darmajaya**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah refrensi untuk perpustakaan IIB Darmajaya khususnya di jurusan manajemen konsentrasi Sumber Daya Manusia di IIB Darmajaya.

### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diproyeksikan mampu memberikan manfaat dan bahan masukan perusahaan dalam pemanfaatan sumber daya manusia dalam mengatasi Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang berisikan tentang masalah yang diteliti.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**