

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu bidang manajemen yang secara khusus menangani hubungan dan peranan manusia dalam suatu perusahaan. Karena unsur dalam manajemen adalah tenaga kerja pada suatu perusahaan, maka manajemen sumber daya manusia mempertimbangkan faktor manusia itu sendiri. Banyak perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan masalah perusahaan yang paling penting, karena melalui sumber daya manusia yang menyebabkan sumber daya yang lain dalam perusahaan dapat berfungsi/dijalankan atau dilaksanakan. Setiap perusahaan harus mempunyai Manajemen Sumber Daya Manusia, karena sangat penting bagi berlangsungnya kegiatan perusahaan dalam mencapai target pendapatan atau tujuan yang sudah direncanakan oleh perusahaan (Pratiwi, 2019)

Produktivitas merupakan salah satu komponen yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan apabila ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam kegiatannya perusahaan harus mampu meningkatkan produktivitas. Produktivitas kerja merupakan tolak ukur sejauh mana karyawan atau tenaga kerja dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan tepat sehingga mewujudkan output yang diinginkan oleh perusahaan. Produktivitas kerja karyawan menjadi faktor yang sangat penting untuk kegiatan di perusahaan. Produktivitas yang tinggi akan sangat menguntungkan bagi perusahaan maupun pada karyawan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi karyawan. Surabagiarta dan Purnaningrum (2020) menyatakan bahwa produktivitas kerja di dalam penelitian ini merupakan seorang karyawan harus melaksanakan dan mengerjakan tugasnya dengan baik,serta efisien

Setiap perusahaan selalu berusaha agar karyawan bisa berprestasi dalam bentuk memberikan produktivitas kerja yang maksimal. Produktivitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan sangat penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Dengan produktivitas yang tinggi berdampak positif terhadap perusahaan sehingga perusahaan akan mampu menyediakan produk atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen secara berkelanjutan dan sejalan dengan itu target yang ditetapkan perusahaan dapat tercapai, sebaliknya jika karyawan tidak memiliki produktivitas kerja yang tinggi maka target yang ditetapkan tidak akan terealisasi bahkan dapat mengalami kerugian. Wahyuningsih (2019) menyatakan bahwa produktivitas adalah suatu konsep yang bersifat universal yang bertujuan untuk menyediakan lebih banyak barang dan jasa yang akan digunakan oleh banyak manusia, dengan menggunakan sumber-sumber riil yang semakin sedikit.

PT. Finansia Multi Finance (Kreditplus) merupakan salah satu perusahaan pembiayaan motor, mobil, elektronik, serta KPR, yang didirikan pada tanggal 9 juni 1994, PT. Finansia Multi Finance (Kreditplus) memiliki cabang di kota Bandar Lampung, yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman No.3 A, Enggal, Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35118, mengusung prinsip belanja online tanpa kartu kredit, PT Finansia Multi Finance (Kreditplus) juga menjangkau konsumen baru yang bertransaksi secara online melalui *e-commerce channel* yang ternama dan dipercaya. Inovasi tersebut dilakukan PT. Finansia Multi Finance (Kreditplus) untuk meningkatkan penjualan di dunia digital, kreditplus mobile dan *digital application form* menjadi tawaran menarik lainnya bagi konsumen. Informasi yang akurat dalam *system* berbasis *mobile* memudahkan konsumen mendapatkan informasi akurat sejak pengajuan diajukan hingga persetujuan, jumlah cicilan beserta tanggal jatuh tempo dan layanan *contact center*. Sebagai perusahaan yang bergerak di industri pembiayaan sangat penting memperhatikan produktivitas kerja karyawan Berikut ini tabel 1.1 data penjualan produk pembiayaan PT. Finansia Multi Finance (Kreditplus) Cabang Bandar Lampung.

Tabel 1.1 Data Penjualan Produk Pembiayaan PT. Finansia Multi Finance (Kreditplus) Cabang Bandar Lampung

Tahun	Target Produk Pembiayaan	Realisasi Produk Pembiayaan	Persentase
2020	1620	1320	81%
2021	1620	1352	83%
2022	1620	1282	79%

Sumber: PT. Finansia Multi Finance (Kreditplus), 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut, menjelaskan bahwa realisasi pencapaian produk pembiayaan belum sesuai yang diharapkan karena tidak mencapai target yang telah ditentukan, bahkan mengalami penurunan, sehingga dapat dikatakan produktivitas kerja karyawan bagian *marketing* belum optimal, dikarenakan kurang memahami produk pembiayaan yang ditawarkan, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk menjelaskan sistem pembiayaan kepada konsumen, kurang rasa tanggung jawab pada pekerjaan terlihat dari karyawan yang masih sering terlambat dalam mengerjakan laporan pekerjaan, dan kurang bersemangat dalam bekerja terlihat pada karyawan mengeluh terhadap beban kerja yang diberikan.

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan terdapat banyak faktor yang harus diperhatikan dalam mempengaruhi produktivitas kerja karyawan diantaranya pelatihan dan kompetensi. penelitian yang dilakukan oleh Arief (2020) menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh produktivitas kerja, penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2019) menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh produktivitas kerja, penelitian yang dilakukan oleh Eksan dan Dharmawan (2020) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh produktivitas kerja dan penelitian yang dilakukan oleh Subiantoro, Surabagiarta dan Purnaningrum (2020) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh produktivitas kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Safitri dan Gilang (2020) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh produktivitas kerja dan penelitian yang dilakukan oleh Bhastary (2020) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh produktivitas kerja

Variabel yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah pelatihan. Pelatihan merupakan salah satu metode pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan membantu perusahaan memahami pengetahuan praktis dan penerapannya, serta meningkatkan keterampilan, kemampuan, dan sikap karyawan yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelatihan kerja sangat diperlukan, karena pelatihan membuat mereka lebih percaya diri sehingga menimbulkan rasa puas dalam bekerja dan lebih dihargai, serta mampu berusaha untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Pratiwi (2019) menyatakan bahwa menyatakan bahwa pelatihan adalah suatu usaha peningkatan knowledge dan skill seorang karyawan untuk menerapkan aktivitas kerja tertentu. Dengan pelatihan perusahaan memperoleh masukan yang baik menghadapi tantangan manajemen yang terus berkembang dengan memiliki karyawan yang dapat memenuhi penyelesaian masalah - masalah yang ada

Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan untuk mencapai target perusahaan tersebut adalah melakukan program pelatihan untuk meningkatkan kehandalan karyawan, kecerdasan dan integritasnya untuk perusahaan. Training merupakan program penting yang harus dilakukan oleh setiap karyawan yang baru pertama kali masuk ke dalam perusahaan maupun karyawan yang sudah bekerja di perusahaan. Program pelatihan memegang peranan penting sebagai faktor pendukung yang memegang peranan penting untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Alghivari dan Saragih (2020) menyatakan bahwa pelatihan adalah memperbaiki moral karyawan, meningkatkan pengetahuan serta kualitas dan produktivitas organisasi secara keseluruhan sehingga organisasi menjadi lebih kompetitif. Berikut ini tabel **1.2** program pelatihan karyawan bagian *marketing* PT. Finansia Multi Finance (Kreditplus) Cabang Bandar Lampung.

Tabel 1.2 Program Pelatihan Karyawan Bagian *Marketing* PT. Finansia Multi Finance (Kreditplus) Cabang Bandar Lampung

Program Pelatihan	Total Peserta	Peserta Hadir	Peserta Tidak Hadir
Training Communication Skill	34	28	6
Training Team Building	34	26	8
Training Credit Marketing Office	34	30	4

Sumber: PT. Finansia Multi Finance (Kreditplus), 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 tersebut, menjelaskan bahwa kurang antusias karyawan dalam mengikuti pelatihan, hal ini ditunjukkan dengan masih terdapat karyawan yang tidak mengikuti pelatihan sehingga kemampuan tidak merata diantara karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaan, selain itu tujuan pelatihan yang dilakukan PT. Finansia Multi Finance yang belum sesuai yang diharapkan, karena masih terdapat karyawan yang belum mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien dikarenakan karyawan belum menguasainya kemampuan berkomunikasi dengan baik, Intensitas melaksanakan pelatihan yang dinilai masih sangat terbatas sehingga karyawan kurang maksimal mendapatkan ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran, dan. Permasalahan pelatihan tersebut dapat berakibat pada produktivitas kerja karyawan yang diinginkan tidak tercapai.

Selain pelatihan, variabel yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah kompetensi Dalam menjalankan tugas pekerjaannya setiap karyawan tentu diharuskan memiliki kompetensi yang dapat diandalkan. Kompetensi menjadi bekal dan modal bagi karyawan untuk bekerja secara profesional. Kompetensi karyawan harus terus dikembangkan dan ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja dan apabila karyawan tidak memiliki kompetensi dalam bidang pekerjaannya akan kesulitan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan sehingga akan berdampak pada penurunan produktivitas kerja. Sinaga (2019) menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas dan inovasi yang dihasilkan.

Setiap perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tercapai barulah dapat dikatakan berhasil. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan karyawan yang memiliki kompetensi. Dengan demikian, kompetensi karyawan menjadi sangat berguna untuk membantu perusahaan meningkatkan pencapaian. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Peningkatan kemampuan merupakan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan sikap tanggap dalam rangka peningkatan produktivitas kerja. Karyawan yang memiliki kompetensi dalam pekerjaannya dapat mengerjakan pekerjaan lebih baik dibandingkan karyawan yang tidak memiliki kompetensi, untuk itu perusahaan sangat memerlukan karyawan yang memiliki kompetensi di dalam pekerjaannya. Subiantoro, Surabagiarta dan Purnaningrum (2020) menyatakan bahwa kompetensi kerja adalah karakteristik seseorang yang selalu berkesinambungan dengan kemampuan kerja seseorang dalam pekerjaannya, peran, atau situasi tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pihak PT. Finansia Multi Finance, terkait kompetensi karyawan bagian *marketing*, yaitu rendahnya kemampuan karyawan dalam berkomunikasi sehingga kurang dalam mencapai target dikarenakan beberapa karyawan mempunyai lulusan pendidikan yang tidak sesuai bidang pekerjaan, lambatnya karyawan dalam mengikuti metode pekerjaan dikarenakan beberapa karyawan mempunyai status pendidikan SMA sehingga rendahnya wawasan yang dimiliki dan kurang inisiatif menyelesaikan pekerjaan harus diperintah langsung atasan. Permasalahan kompetensi tersebut dapat berakibat pada produktivitas kerja karyawan yang kurang optimal.

Stres kerja sendiri dapat dipicu oleh berbagai hal. Jika stres tidak segera ditangani maka akan menjadi penyebab karyawan menjadi tidak termotivasi, frustrasi, mudah cemas dan merasa tertekan, tidak disiplin, produktivitas

menurun, dan lain sebagainya. Bhastary (2020) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Adinugroho (2019) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis dan sikap individu.

Stres kerja merupakan masalah yang tidak bisa dihindarkan dalam bekerja di sebuah perusahaan, apakah itu karena banyaknya tekanan dari pimpinan, atau beban kerja yang berlebihan sehingga membuat seseorang menjadi stress. Dengan terjadinya stres ini tentukan akan menimbulkan terjadinya reaksi-reaksi tertentu. Ketika karyawan mengalami tekanan di dalam pekerjaannya, maka karyawan akan merasakan stres yang berlebihan sampai akhirnya menurunkan produktivitas kerja. Ahmad Tewel, dan Taroreh (2019) mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pihak PT. Finansia Multi Finance, terkait stres kerja karyawan bagian *marketing*, yaitu terdapat karyawan yang sulit beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan dikarenakan kepedulian karyawan atas pekerjaan yang dimiliki dan tidak membantu sesama rekan kerja, banyaknya tugas pekerjaan yang dilakukan mengakibatkan kelelahan secara psikologis maupun fisik dan karena kurang komunikasi antara karyawan dan pimpinan perusahaan. Stres kerja yang terjadi dapat berdampak pada produktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai variabel yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan dengan menguji dengan variabel pelatihan, kompetensi dan stres kerja melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh

mengenai **“PENGARUH PELATIHAN, KOMPETENSI DAN STRES KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN *MARKETING* PT. FINANSIA MULTI FINANCE”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan bagian *marketing* PT. Finansia Multi Finance ?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan bagian *marketing* PT. Finansia Multi Finance ?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan bagian *marketing* PT. Finansia Multi Finance ?
4. Apakah pelatihan, kompetensi dan stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan bagian *marketing* PT. Finansia Multi Finance ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *marketing* PT. Finansia Multi Finance.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah pengaruh pelatihan, kompetensi, stres kerja dan produktivitas kerja.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. Finansia Multi Finance.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada Oktober 2022 sampai selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi teori pelatihan, kompetensi, stres kerja dan produktivitas kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk menguji pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan bagian *marketing* PT. Finansia Multi Finance.
2. Untuk menguji pengaruh kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan bagian *marketing* PT. Finansia Multi Finance.
3. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan bagian *marketing* PT. Finansia Multi Finance.
4. Untuk menguji pengaruh pelatihan, kompetensi dan stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan bagian *marketing* PT. Finansia Multi Finance.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai pelatihan, kompetensi dan stres kerja terhadap produktivitas kerja

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data. variabel penelitian. operasional variabel. teknik analisis data. uji persyaratan instrumen. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang di kemukakan pada Bab II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka

Lampiran