

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Menurut Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009).

Menurut (Afandi, 2018:83) Performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencpaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertantangan dengan moral dan etika.

Menurut (Afandi, 2018:84). Kinerja adalah sejauh mana orang telah memainkan baginya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi.

PT. SSI adalah singkatan dari PT. Swadharma Sarana Informatika yang bergerak dalam bidang Jasa Pengelolaan Uang Rupiah (PJPUR). PT. Swadharma Sarana Informatika bergerak dibidang jasa pengolahan uang rupiah yang mencakup distribusi, pemerosesaan, penyimpanan serta pengisin mesin ATM (Auto Teller Machine), CDM (Cash Deposti Machine), CRM (Cash Recyling Machine). Suatu perusahaan yang ingin mencapai titik keberhasilan harus memperhatikan beberapa faktor, salah satunya adalah karyawan, karna perusahaan bisa dikatakan sukses/berhasil dapat ditentukan dengan kinerja karyawannya itu sendiri, apabila kinerja karyawan terus meningkat secara konsisten maka perusahaan akan terus berkembang. Karyawan merupakan salah satu asset yang sangat penting. Karyawan yang merupakan tenaga kerja bagi suatu organisasi dimana kadang kala sering diabaikan sebagai asset yang berharga. Tak jarang, suatu organisasi hanya menganggap bahwa karyawan hanya sebagai beban yang harus selalu ditekan untuk mengurangi biaya. Namun itu merupakan pandangan yang kurang tepat. karna karyawan merupakan satu-satunya asset yang tidak dapat digandakan dan dicontoh oleh manusia lain karna pada hakekatnya tiap-tiap orang adalah mahluk unik yang diciptakan dengan karakteristik yang berbeda-beda. Oleh karna itu diperlukan suatu manajemen sumber daya manusia yang bagi suatu organisasi. Tahun 1998, portfolio Cash Replensihment & First Level Maintenance (CR&FLM) mulai menjadi bidang usaha kedua perseorangan. PT. Swadharma Sarana Informatika juga berkerja sama dengan PT. Adira Dinamika Multi Finance, PT. Anggada Perkasa Tama, PT. Bank BCA Syariah, PT. Bank BJB, PT. Bank BTPN Syariah Tbk, PT. Bank BTPN Tbk dan PT. Bank Bukopin Tbk.

Karyawan merupakan salah satu aset yang sangat penting. Karyawan yang merupakan tenaga kerja bagi suatu organisasi dimana kadang kala sering diabaikan sebagai aset yang berharga, tak jarang suatu organisasi hanya menganggap bahwa karyawan hanya sebagai beban yang harus selalu ditekan

untuk mengurangi biaya. Namun itu merupakan pandangan yang kurang tepat. Karna karyawan merupakan satu-satunya aset yang tidak dapat digandakan dan dicontoh oleh manusia lain karna pada hakekatnya tiap orang adalah makhluk unik yang diciptakan oleh Maha Pencipta dengan karakteristik yang berbeda. Oleh karna itu diperlakukan suatu manajemen sumber daya manusia bagi suatu organisasi. Tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia di setiap organisasi adalah untuk memperlancar jalannya organisasi. Kinerja karyawan ditentukan oleh kinerja pegawai sebagai individu, dimana perilaku kinerja menjadi sumber utama untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan. Kinerja Karyawan adalah perilaku aktual yang dihasilkan oleh orang-orang sebagai hasil kerja yang diciptakan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi untuk kinerja sumber daya manusia yang baik adalah adanya stres kerja pada karyawan.

Agar kegiatan usaha dapat dijalankan maka perlu dicapai hasil yang baik dengan sumber daya manusia dan lembaga publik yang handal. Oleh karna itu karyawan harus mencapai hasil yang baik agar dapat mencapai tujuan dari setiap pelayanan yang ditetapkan. Presentasi adalah kinerja perbandingan hasil usaha dengan standar yang telah ditetapkan. Semakin tinggi hasilnya maka semakin besar dampaknya bagi organisasi, Namun disini lain tuntunan untuk mendapat tujuan yang tinggi dapat menyebabkan stres kerja, dan mempengaruhi kinerja karyawan. Stres adalah suatu keadaan ketegangan yang mempengaruhi proses emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikologis individu untuk mencapai peluang tersebut, dan terdapat batasan dan hambatan untuk mencapai peluang tersebut, dan terdapat batasan dan hambatan untuk mencapai peluang tersebut, Stres kerja dapat memiliki efek positif dan negatif pada kinerja. Cukup merasa baik dan termotivasi, keadaan psikologis karyawan dapat meningkatkan kinerja, tetapi sebaliknya jika keadaan

psikologis karyawan bingung, hasil tidak menyelesaikan pekerjaan secara normal akan berkurang. Stres kerja menyebabkan terganggunya fungsi emosional, kognitif dan fisiologis individu yang mengalaminya. Bagi mereka yang dapat beradaptasi dengan baik, stres dapat diatasi dengan cepat dan mudah, tetapi bagi mereka yang tidak beradaptasi dengan baik, stres menyebabkan masalah di semua tahap kehidupan. Selain kerjasama antar individu juga menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Stres kerja adalah suatu kondisi dimana seseorang mengalami tekanan akibat kondisi dimana seseorang mengalami tekanan akibat kondisi dimana seseorang mengalami tekanan akibat kondisi yang mempengaruhi dirinya. Stres ditempat kerja adalah sesuatu yang dialami karyawan hampir setiap hari. Persaingan dan tuntutan profesionalisme yang tinggi telah memberikan banyak tekanan pada individu ditempat kerja. Karyawan yang selalu sibuk dengan deadline penyelesaian tugas, tuntutan peran ditempat kerja yang semakin beragam dan terkadang konfrontatif, dengan masalah keluarga, beban kerja yang berlebihan dan banyak tantangan lainnya menjadi faktor yang membuat hampir tidak mungkin untuk mengatasi.

PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung memiliki tujuan untuk mencapai terselenggaranya pelayanan sarana informatika secara merata dan berdaya guna dalam rangka mencapai tujuan derajat yang optimal. Maka untuk dapat memenuhi tujuan tersebut perusahaan perlu memiliki tenaga ahli dibidangnya, dikarenakan berpengaruh pada kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui beban kerja dan stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung.

Tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia disetiap organisasi adalah untuk memperlancar jalannya organisasi. Kinerja organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai sebagai individu, Dimana perilaku kerja

menjadi sumber utama untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan. Kinerja karyawan adalah perilaku aktual yang dihasilkan oleh orang-orang sebagai hasil kerja yang diciptakan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi untuk kinerja sumber daya manusia yang baik adanya stress kerja pada karyawan. Agar kegiatan usaha dapat dijalankan, maka perlu dicapai hasil yang baik dengan sumber daya manusia dan Lembaga public yang handal. Oleh karena itu, pegawai harus mencapai hasil yang baik agar dapat mencapai tujuan dari setiap pelayanan yang ditetapkan. Presentasi adalah kinerja, perbandingan hasil usaha dengan standar yang telah ditetapkan.

PT. Swadharma Sarana Informatika memiliki 2 cabang yang tersebar di Bandar Lampung yang bertempat di JL. Aziz Cindarbumi ,No.30, Tanjung Karang, Bandar Lampung, Indonesia dan JL. Jend. Sudirman No.137, Kota Gapura, Kec. Kotabumi, Kabupaten Lampung Utara, Lampung 34514. Karyawan yang bertugas didalam PT. Swadharma Sarana Informatika bekerja setiap hari senin sampai sabtu pada pukul 08:00-05:00. PT. Swadharma Sarana Informatika didirikan pada tahun 1996 berdasarkan akta notaris Ny. Enimarya Agoes Suwarko, S.H., Nomor 9, pada tanggal 15 Mei 1996 dan telah disahkan oleh menteri kehakiman Republik Indonesia dalam surat keputusan nomor C2-565HT.01.01.TH.97 tanggal 24 Januari 1997 dan diumumkan dalam berita negara RI No, 79 tanggal 3 Oktober 1997 tambahan nomor 4530.

Tabel 1.1

Data-data karyawan di PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung tahun 2024 :

No	Jabatan	Karyawan
1	Manager COU	1
2	Asmen COU	4
3	Staf Admin	10

4	Staf FLM	13
5	Custody	6
6	Driver CR	5
7	Cashier Kas	5
8	Security	3
9	Staf CIT	7
10	Driver CIT	3
11	Pgs Asmen COU	1
12	Admin Kas	1
13	Custody Driver	1
14	Custody FLM	1
Total		61

Sumber : PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung tahun 2024

Berdasarkan pada tabel 1.1 mengenai jumlah karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung menjelaskan bahwa perusahaan memiliki 61 karyawan secara keseluruhan yang terdiri dari Manager COU, Asmen COU, Staf Admin, Staf FLM, Custody, Driver CR, Cashier Kas, Security, Staf CIT, Driver CIT, Pgs Asmen COU, Admin Kas, Custody Driver, Custody FLM.

Tabel 1.2

Standarisasi Penilaian Kinerja Karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung tahun 2024 :

Nilai (%)	Kategori
90 -100	Sangat Baik
80 -90	Baik
70 -79	Cukup
60 -69	Kurang

<59	Buruk
-----	-------

Sumber : PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung

Berdasarkan tabel 1.2 standar kinerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung merupakan standar penilaian yang dilakukan perusahaan untuk menilai kinerja yang dilakukan oleh karyawannya, faktor penilaian kinerja yang terdiri dari penggunaan alat, ketelitian, intergritas, waktu penyelesaian dan kehadiran. Karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung dituntut untuk memberikan hasil kerja yang maksimal dalam setiap tugas yang diberikan. Berikut ini tabel 1.3 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung 2023 dan 2024.

Tabel 1.3
Penilaian kinerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung pada tahun 2023-2024

Indikator Penilaian Kinerja	Penilaian 2023		Penilaian 2024	
	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
Waktu Penyelesaian	85	Baik	68	Kurang
Ketelitian	85	Baik	65	Kurang
Penggunaan Waktu	80	Baik	68	Kurang
Kehadiran	80	Baik	70	Cukup

Sumber : PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung 2024

Berdasarkan yang tertera pada tabel 1.3 mengenai penilaian Kinerja Karyawan di Bandar Lampung pada tahun 2024, menjelaskan bahwa penilaian kinerja

yang sangat menurun artinya kinerja karyawan PT.Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung mengalami penurunan yang sangat drastis terlihat dari tabel 1.3.

Kinerja karyawan sangat berpengaruh pada keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya agar perusahaan tersebut mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan besar diluar sana. Karna itu, perlu adanya peningkatan dalam melakukan usaha-usaha mengoptimalan kinerja karyawan di PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung. Peran manajemen perusahaan dinilai penting dalam mewujudkan keberhasilan serta tujuan perusahaan.

Hasil wawancara saya dengan pihak Manager bahwa kualitas kinerja karyawan perusahaan sangat mempengaruhi tingkat efesiensi dalam melakukan tugas mereka ditempat kerja dilihat dari hasil pencapaian masing-masing kerja karyawan.

Variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efesiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi (Yuniarsih dan Suwanto dalam Priyanto, 2018). Sedangkan (Kasmir, 2019:40) menyatakan bahwa beban kerja adalah perbandingan antara total waktu baku untuk menyelesaikan tugas dan perkerjaan terhadap total waktu standar. (Hartini, et al., 2018) bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan ketrampilan yang dimiliki.

Hasil wawancara saya dengan pihak Manager beban kerja kondisi jam kerja yang tidak stabil yang terlalu melewati batas dari jam kerja yang sudah ditentukan.

Berdasarkan kondisi, Beban kerja yang diperoleh dari hasil wawancara pada karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung, yaitu kurangnya harmonis antara atasan dengan bawahan serta kurangnya solidaritas antar sesama rekan kerja. Hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak perusahaan terkait masalah stres kerja kepada karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung, stres kerja yang timbul karna tekanan yang didapat dari atasan perihal tugas yang diberikan kepada karyawannya, kelelahan fisik yang dialami oleh karyawannya, beban kerja yang berlebih tanpa adanya reward. Jadi apabila stres kerja meningkat, kinerja karyawan akan mengalami penurunan.

Stres merupakan respon adaptif seseorang pada stimulus yang menempatkan aspek psikologis atau tuntutan fisik berlebihan pada orang tersebut (Wibowo, 2019:187).(Robbins & Jugde, 2019:429) menyatakan stres kerja merupakan kondisi dinamik yang terjadi pada individu dalam mengalami sebuah harapan, hambatan atau desakan dan terkait dengan sesuatu yang diinginkan serta dipersepsikan menjadi sesuatu yang belum pasti tetapi bermakna.

Stres pada umumnya terjadi karena kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang (Siagian, 2018:300). (Handoko, 2018:200) menjelaskan stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berfikir, emosi dan kondisi psikis seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan (Lestari dan Ratnasari, 2018)

Hasil wawancara saya dengan pihak Manager bahwa stres kerja memiliki tuntutan tugas dimana karyawan dihadapkan pada tekanan atau harapan tertentu terkait pekerjaan mereka.

penulisan tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung.”**

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Swadharma Sarana Informatika?
2. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Swadharma Sarana Informatika?
3. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Swadharma Sarana Informatika?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah 61 karyawan di PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah beban kerja dan stres kerja dan kinerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika di Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini di JL. Aziz Cindarbumi ,No.30, Tanjung Karang,Bandar Lampung,Indonesia.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu dalam penelitian ini adalah waktu yang dilandaskan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Februari.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi Beban Kerja, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Swadharma Sarana Informatika
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Swadharma Sarana Informatika
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Swadharma Sarana Informatika

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan peneliti tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja dan terhadap kinerja karyawan.

1.5.2 Bagi PT. Swadharma Sarana Informatika

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi manajemen dalam mengambil keputusan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

1.5.3 Bagi institusi IBI Darmajaya

Menambah referensi perpustakaan Fakultas Bisnis dan Ekonomi IBI DARMAJAYA khususnya tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5.4 Bagi Penelitian Selanjutnya

Menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas untuk mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun suatu sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang mendukung penelitian yang akan dilakukan, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan hasil dan pembahasan mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN