

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting sebagai motor penggerak dari seluruh sarana dan prasarana yang tersedia untuk menghasilkan barang dan jasa. Kuantitas dan kualitas barang dan jasa yang dihasilkan sangat tergantung pada kuantitas dan kualitas sumber daya manusia tersebut. Sumber daya manusia sebagai faktor penunjang keberhasilan dan mesin penggerak dalam sebuah organisasi. Organisasi perusahaan dipahami sebagai institusi perekonomian yang didirikan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan, mempertahankan kelangsungan hidup dan berkembangnya perusahaan tersebut. Sumber daya manusia, merupakan faktor yang berperan dalam perusahaan maupun organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia mendapatkan perhatian utama sebagai salah satu faktor internal yang berperan penting dalam suatu badan usaha atau perusahaan negara maupun swasta.

Organisasi perusahaan melibatkan beberapa orang atau sumber daya manusia yang saling berinteraksi dan tersusun dalam sebuah struktur yang dapat membantu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan harus mampu melaksanakan fungsi dan aktivitas manajemen terhadap sumber daya manusia, sebagai aset yang sangat penting agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien sehingga kinerja dapat dicapai dengan baik.

Setiap organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai, sehingga diperlukan sumber daya yang maksimal agar tercapainya tujuan organisasi tersebut. Sumber daya yang terpenting dari sebuah organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi (Handoko, 2008). Oleh karena itu, karyawan merupakan kunci penentu keberhasilan pada sebuah perilaku kerja organisasi.

Pada hakekatnya setiap karyawan tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian agar selalu bekerja efektif dan efisien juga memiliki kualitas maupun kuantitas pekerja yang baik, tetapi lebih dari itu bahwa setiap karyawan diharapkan lebih mampu mengatasi permasalahan yang terjadi dalam melaksanakan tugas. Untuk itu selayaknya instansi memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan diri dari salah satu aktivitas pengembangan yang dilakukan adalah melaksanakan pemenuhan fasilitas kerja.

Dalam perspektif ilmu manajemen sumber daya manusia, salah satu upaya yang dapat ditempuh perusahaan adalah dengan melakukan pengaturan, pengarahan, dan pendayagunaan sumber daya manusia yang diturunkan menjadi spesifikasi jabatan. Spesifikasi jabatan berisi identifikasi jabatan, kondisi pekerjaan suatu jabatan dan kualifikasi-kualifikasi personalia (persyaratan-persyaratan kerja) yang diperlukan bagi seorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan sukses.

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang (Rivai 2009:604).

Penilaian kinerja adalah proses dengan mana kinerja individu diukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja menjawab pertanyaan seberapa baik pekerja bekerja selama periode waktu tertentu (Bacal, dalam Wibowo:2014). Penilaian kinerja adalah suatu metode formal untuk mengukur seberapa baik pekerja individual melakukan pekerjaan dalam hubungan dengan tujuan yang diberikan. Maksud utama

penilaian kinerja adalah mengomunikasikan tujuan personal, memotivasi kinerja baik, memberikan umpan balik konstruktif, dan menetapkan tahapan untuk rencana pengembangan yang efektif (Harvard Business Essentials, 2006 dalam Wibowo:2014). Menurut the Advisory, *Conciliation and Arbitration Service*, penilaian kinerja secara reguler mencatat pengukuran kinerja pekerja, potensi dan kebutuhan pengembangan. Penilaian adalah suatu kesempatan untuk melihat secara menyeluruh kandungan pekerjaan, beban dan volume, melihat kembali apa yang dicapai selama periode laporan dan menyepakati sasaran selanjutnya (Armstrong, 2009 dalam Wibowo:2014).

Menurut pandangan Williams (20071 dalam Wibowo:2014) penilaian kinerja tidak lebih dari merupakan sebuah kartu laporan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan, suatu keputusan tentang kecukupan atau kekurangan profesional. Pada umumnya menunjukkan apa kekurangan bawahan. Berdasar pandangan tersebut di atas tampak bahwa *performance appraisal* atau penilaian kinerja lebih diarahkan pada penilaian individual pekerja. Penilaian Kinerja adalah suatu proses penilaian tentang seberapa baik pekerja telah melaksanakan tugasnya selama periode waktu tertentu.

PT Pegadaian Cabang kedaton Bandar lampung terletak di Jl. Teuku umar No. 31 Kedaton Bandar lampung, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *finacial*, pemberian kredit dengan jaminan atau gadai. Perum Pegadaian Cabang Kedaton merupakan perusahaan Jasa gadai yang dapat dijadikan solusi yang cepat dan tepat dalam mengatasi masalah keuangan, sesuai dengan moto Perum Pegadaian yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Di wilayah Lampung khususnya di wilayah Kedaton Bandar lampung banyak masyarakat yang memanfaatkan jasa gadai untuk mengatasi masalah keuangannya dengan menggadaikan barang berharga yang dimilikinya berupa emas dalam bentuk perhiasan dan emas batangan, kendaraan berupa motor, mobil dan alat elektronik seperti: laptop, handphone, televisi, camera digital, handycam dan radio tape.

PT Pegadaian Cabang kedaton memiliki karyawan dengan spesifikasi jabatan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan / Bagian
pada PT Pegadaian Cabang Kedaton Tahun 2017

No.	Departemen	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	<i>HRD</i>	<i>Ketua</i>	1
		<i>Wakil HRD</i>	1
2	<i>Litbang</i>	<i>Training Head</i>	2
3	<i>Finance</i>	<i>Keuangan</i>	3
		<i>Administrasi</i>	2
		<i>Gudang</i>	4
		- <i>Adm Kredit</i>	2
		- <i>Costomer Service</i>	4
		- <i>Final Ceker</i>	2
		- <i>Kolektor</i>	3
- <i>Sales/ Marketing</i>	5		
4	<i>Keamanan dan Kebersihan</i>	<i>Keamanan</i>	3
		<i>Office Boy</i>	2
		Jumlah	35

Sumber: PT Pegadaian Cabang kedaton, 2017.

Pada Tabel 1.1 di atas diketahui bahwa PT Pegadaian Cabang Kedaton memiliki karyawan yang cukup besar yaitu sebanyak 35 karyawan dengan banyaknya jumlah karyawan tersebut, perusahaan berharap bisa memberdayakan karyawan melalui kebijakan dan peraturan yang berlaku pada PT Pegadaian Cabang Kedaton untuk dapat mencapai kinerja yang maksimal. Dalam menjalankan usaha PT Pegadaian Cabang Kedaton tidak terlepas dari *standar operasional prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan yaitu 91-100% dari seluruh lini bagian pekerjaan, sebagaimana terdistribusi pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Tabel Standar Penilaian Kinerja pada PT Pegadaian
Cabang kedaton Tahun 2017

Indikator	Nilai	Kategori
Kualitas - Hasil pekerjaan - Kesesuaian Kerja Kuantitas - Jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan - Kesesuaian dengan target pekerjaan	91-100	Sangat Baik
Ketepatan waktu - Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan - Memaksimalkan waktu bekerja	76 – 90	Baik
Pengetahuan dan keterampilan - Kesesuaian bidang pekerjaan dengan kompetensi karyawan	61 – 75	Cukup
- Pengetahuan dengan tugas yang diberikan	51-60	Kurang baik
Komunikasi - Hubungan dengan rekan kerja - Dedikasi dan prakarsa kerja	≤ 50	buruk

Berdasarkan tabel 1.2 diatas diketahui bahwa pada indikator Standar penilaian kinerja pada PT Pegadaian cabang Kedaton diperoleh bahwa kinerja dikatakan sangat baik jika memperoleh skor kinerja antara 91-100, dikatakan baik jika memperoleh nilai antara 76-90 dikatakan cukup jika memperoleh nilai antara 61-

75 dikatakan kurang baik jika memperoleh nilai antara 51-60 dan dikatakan buruk jika memperoleh nilai ≤ 50 . Hasil perolehan data dari PT pegadaian cabang kedaton sebagaimana pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3
Tabel Hasil Penilaian Kinerja pada PT Pegadaian
Cabang kedaton Tahun 2017

Indikator Kinerja	Departemen	Penilaian	Hasil
Kualitas	HRD	76-90	Baik
	Litbang	51-60	Kurang baik
	Finance	61-75	Cukup
	Keamanan dan kebersihan	61-75	Kurang baik
Kuantitas	HRD	76-90	Baik
	Litbang	51-60	Kurang baik
	Finance	61-75	Cukup
	Keamanan dan kebersihan	61-75	Cukup
Ketepatan Waktu	HRD	76-90	Baik
	Litbang	51-60	Kurang baik
	Finance	61-75	Cukup
	Keamanan dan kebersihan		Kurang baik
Pengetahuan dan keterampilan	HRD	76-90	Baik
	Litbang	51-60	Kurang baik
	Finance	61-75	Cukup
	Keamanan dan kebersihan	61-75	Cukup
Komunikasi	HRD	76-90	Baik
	Litbang	51-60	Kurang baik
	Finance	61-75	Cukup
	Keamanan dan Kebersihan	61-75	Cukup

Berdasarkan tabel 1.3 diatas diketahui bahwa penilaian kinerja yang dilakukan pada PT Pegadaian Cabang kedaton Bandar lampung termasuk dalam kategori kurang baik, hal tersebut dikarenakan hasil penilaian kinerja sebagian besar hanya diperoleh antara 61-75. Adanya hasil kerja yang kurang baik pada departemen

litbang dikarenakan PT. Pegadaian kurang maksimal dalam melakukan penelitian dan pengembangan pada nasabah. Hasil penilaian tersebut masuk dalam kategori cukup, hal tersebut berkaitan dengan lingkungan dan stres kerja karyawan.

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas - tugas yang dibebankan, (Nitisemito, 2006). Lingkungan kerja fisik dalam suatu perusahaan merupakan suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. lingkungan kerja yang kurang mendukung.

Lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu organisasi, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para pegawai yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi pegawainya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan akhirnya akan menciptakan sebuah budaya organisasi yang buruk. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Lingkungan kerja merupakan pendukung keberhasilan pelaksanaan kerja, semakin baik kondisi lingkungan kerja maka akan semakin baik pula hasil pekerjaan yang akan diraih pegawai. Lingkungan kerja meliputi rekan kerja yang mendukung, kondisi ruang kerja, perlengkapan kerja yang cukup, peraturan kerja, (Nitisemito, 2006).

Lingkungan kerja yang kurang mendukung di PT Pegadaian Cabang kedoton diketahui bahwa kondisi ruang kerja di kantor yang kurang kondusif atau kurang mendukung terhadap pelaksanaan pekerjaan, rekan kerja yang mendukung dikarenakan prososial antar karyawan sangat baik, perlengkapan dan peraturan kerja tidak memberatkan karyawan. Selain lingkungan kerja faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja.

Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Stress dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan. Menurut Robbin (2012) stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dia capai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Disisi lain stres kerja dapat dipengaruhi oleh masalah dalam perusahaan. Menurut Saleh Bakar dan keong (2008) Indikator stres kerja antara lain faktor intrinsik yaitu berupa pekerjaan yang terbagi atas tuntutan tugas, tekanan waktu karena *deadline* pekerjaan dan harus melakukan pengambilan keputusan yang terlalu banyak, masalah yang terjadi adalah tekanan waktu karena *deadline*, sehingga karyawan perlu bekerja dengan ekstra. Peran dalam organisasi yaitu menyangkut ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan, harapan dalam pekerjaan dan tanggung jawab dalam pekerjaan, masalah yang terjadi adalah menyangkut ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan menyebabkan karyawan menjadi kurang berperan dalam perusahaan. Hubungan di tempat kerja merupakan hubungan dengan atasan dan hubungan dengan rekan kerja. Pengembangan karir yaitu kurangnya keamanan kerja (ketakutan akan tidak dipakai lagi atau pensiun dini) dan ketidakcocokan status misalnya promosi yang berlebihan, promosi yang kurang dan frustrasi karena harus mengejar karir yang tinggi. Struktur dan iklim organisasi yaitu kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, permasalahan

yang terjadi adalah kurangnya perusahaan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan.

Stres kerja yang terjadi pada PT Pegadaian Cabang kedaton adalah banyaknya nasabah yang *overload* ketika akan menghadapi hari raya, sehingga tidak ada waktu untuk istirahat dalam menyelesaikan pekerjaan dan dituntut serba cepat karena semua nasabah menginginkan semua permasalahannya cepat selesai seperti slogan yang diberikan oleh pegadaian yaitu mengatasi masalah tanpa masalah, sehingga timbul perasaan nasabah ingin pelayanan serba cepat. Sementara dilain waktu ketika setelah hari raya banyak nasabah yang tidak membayar gadaianya sesuai idengan target yang ditetapkan, sementara karyawan harus dituntut sesuai target, dan jika tidak tercapai maka karyawan tidak akan mendapatkan insentif, dampaknya dapat menurunkan kinerja atau target yang ditetapkan perusahaan. Kondisi umum kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang kedaton Bandar Lampung masih belum terlaksana dengan baik, hal ini diketahui dari belum tercapainya hasil pekerjaan sesuai dengan target waktu dan sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan melakukan penelitian dan menuangkan ke dalam skripsi yang berjudul: ” **Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Pegadaian Cabang kedoton Bandar Lampung**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah:

1. Bagaimana Lingkungan Kerja berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Pegadaian Cabang kedoton Bandar Lampung?
2. Bagaimana Stres Kerja berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Pegadaian Cabang kedoton Bandar Lampung?
3. Bagaimana Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja berpengaruh secara bersama-sama Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Pegadaian Cabang kedoton Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah karyawan PT Pegadaian Cabang kedoton Bandar Lampung

2. Ruang lingkup Objek

Objek penelitian ini adalah Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja dan kinerja

3. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT Pegadaian Cabang kedoton Bandar Lampung Jl. Teuku umar No. 31 Kedaton Bandar Lampung

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Juli 2017

5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian dalam penelitian adalah manajemen sumber daya manusia.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Pegadaian Cabang kedoton Bandar Lampung?
2. Untuk menguji pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Pegadaian Cabang kedoton Bandar Lampung?

3. Untuk menguji pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja secara bersama-sama Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Pegadaian Cabang kedoton Bandar Lampung?

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan peneliti dalam bidang manajemen sumberdaya manusia khususnya tentang Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja

1.5.2 Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran melalui Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Di PT Pegadaian Cabang kedoton Bandar Lampung

1.5.3 Bagi Institusi IBI Darmajaya

Menambah referensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis IBI Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian, kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional, uji persyaratan instrumen, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja terhadap kinerja karyawan.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Berisi simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.