

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting dari perusahaan. Sumber daya manusia memiliki potensi untuk dapat berkembang dan secara aktif dapat meningkatkan kinerja dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Terutama dalam persaingan pada era globalisasi saat ini yang semakin hari dirasakan semakin ketat, manajemen sumber daya manusia harus diperhatikan oleh pimpinan perusahaan untuk menjaga eksistensi dan keberlangsungan perusahaannya. Mengatur dan mengelola karyawan tidak hanya sekadar memberikan deskripsi pekerjaan dan peraturan yang harus dipatuhi saja, tetapi perlu adanya hubungan yang harmonis dan kondusif antara perusahaan dengan karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan perusahaan secara bersama.

Pegadaian adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas dan aneka jasa. Pegadaian merupakan badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Pada era globalisasi saat ini perkembangan bisnis industri keuangan sangat pesat, hal itu terutama terjadi di kota-kota besar terutama di DKI Jakarta. Banyak terdapat perusahaan-perusahaan online dan offline yang menawarkan jasa Gadai dan kredit barang, peminjaman modal usaha, dan tabungan atau investasi dengan persyaratan yang sangat mudah. Tentunya dengan adanya banyak persaingan tersebut akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat dalam bisnis kredit dan gadai barang. Namun, Pegadaian memiliki keunggulan karena produk dan layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan lebih dikenal dan dipercayai oleh masyarakat. Perusahaan sering melakukan promosi melalui media cetak dan elektronik.

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memaksimalkan dan mengoptimalkan kinerja karyawannya. Hal ini berarti bahwa perusahaan harus mampu menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja menurut (Marwansyah, 2016:229) yaitu merupakan suatu pencapaian atau prestasi seseorang yang berkaitan dengan tugas-tugas diberikan kepadanya. Perusahaan harus dapat memaksimalkan segala kemampuan dan keahlian teknis yang dimiliki oleh para karyawannya agar dapat bekerja secara maksimal dan dapat mencapai setiap target perusahaan.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kuantitas yang dicapai dan diperoleh oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016:67). Menurut Haedar dan Hadrah (2018) mengatakan, bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang didapat dari seorang karyawan selama periode tertentu yang dibandingkan dengan kriteria dan standard tertentu yang telah ditetapkan dan telah disepakati sebelumnya. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan tingkat kinerja yang tinggi akan berdampak sangat baik terhadap segala aktivitas yang berjalan didalam perusahaan tersebut.

Untuk mencapai kinerja yang tinggi pimpinan perusahaan harus memperhatikan tingkat stres kerja dari para karyawannya. Stres merupakan konsekuensi dari setiap tindakan dan situasi lingkungan yang dapat menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang (Sunyoto, 2015:226). Selain itu, stres kerja pada orang tertentu dan pada kondisi tertentu dapat menimbulkan permasalahan dan gangguan tertentu baik secara fisik maupun mental. Stres dapat berdampak positif dan negatif bagi yang merasakannya, stres yang bersifat positif disebut *eustres* dan yang bersifat negatif disebut *distres*.

Stres kerja menurut Siagian (2016:300) merupakan sebuah kondisi ketegangan yang dialami karyawan yang dapat mempengaruhi jalan pikiran dan emosi seseorang serta kondisi fisik seseorang. Hal tersebut berarti bahwa stres kerja dapat mempengaruhi kondisi fisik dan psikis dari orang yang mengalaminya, selain itu stres kerja juga dapat menimbulkan rasa tegang dan

ketidakseimbangan yang dapat mempengaruhi kondisi emosi dan pola pikir seseorang.

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang kondusif akan berpengaruh terhadap efisiensi kerja dan efektivitas tugas pekerjaan. Menurut Sutrisno (2015:118) mengatakan bahwa lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan dan dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaannya. Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok menurut (Sedarmayanti, 2017:25). Lingkungan kerja dapat dibedakan menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik, Sedarmayanti dalam Mafra (2017) mengatakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah semua yang berbentuk fisik yang ada disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik merupakan semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja dengan atasan maupun sesama rekan kerja, ataupun hubungan kerja dengan bawahan.

Dengan adanya lingkungan kerja yang baik dan kondusif diharapkan semua pekerjaan akan dilakukan akan efektif dan akan sesuai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Apabila suatu perusahaan atau organisasi hanya memperhatikan tentang teknologi dan pendidikan tanpa memikirkan stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan karyawan, maka hal tersebut tidak mungkin akan menghasilkan hasil kerja yang maksimal bila karyawan yang bersangkutan tidak dapat mendapatkannya dari perusahaan tempatnya bekerja.

Upaya peningkatan kinerja perusahaan dilakukan melalui peningkatan kinerja masing-masing individu dalam perusahaan itu sendiri. Selama ini usaha peningkatan kinerja lebih banyak dilakukan melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan, padahal stres kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja merupakan faktor yang perlu untuk diperhatikan dan sangat

penting bagi perusahaan dalam usaha untuk mencapai kinerja perusahaan yang tinggi.

Menurut Hasibuan (2017:94) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu. Sedangkan kinerja menurut (Marwansyah, 2016:229) merupakan suatu pencapaian atau prestasi seseorang yang berkenaan dengan tugas-tugas diberikan kepadanya. Mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam melakukan kegiatan produksinya umumnya hampir semua perusahaan menggunakan tenaga kerja manusia, sehingga dalam proses produksi memerlukan keterampilan tenaga kerja manusia yang handal dan profesional yang nantinya akan dapat meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Diperlukan kondisi psikologis karyawan yang baik untuk melakukan suatu pekerjaan sehingga diharapkan dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut karena salah satu tujuan perusahaan adalah mendapatkan laba setinggi mungkin yang akan diraih dan dicapai dengan tingkat kinerja karyawan yang tinggi.

Untuk meningkatkan pengembangan dan peningkatan keterampilan karyawan yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan dalam mencapai hasil kerjanya diantaranya adalah mengelola tingkat stres kerja, menyediakan lingkungan kerja yang baik, dan karyawan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Jika beberapa faktor tersebut dapat dipenuhi oleh perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan sehingga kelangsungan hidup perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Perusahaan yang memiliki lingkungan kerja yang sangat buruk dan kurang memadai, akibatnya secara langsung akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawan. Stres kerja juga akan cepat mempengaruhi kinerja karyawan, jika karyawan tidak dapat merasakan kepuasan kerja atas hasil kerjanya. Dalam hal ini terlihat jelas jika kepuasan kerja berperan sebagai mediasi antara stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja menjadi faktor yang cukup penting, karena

karyawan akan fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya tanpa memikirkan hal-hal yang tidak penting yang dapat mengganggu konsentrasinya dalam bekerja. Apabila dalam melakukan pekerjaannya karyawan merasakan kenyamanan, merasa dihargai oleh perusahaan, dan dapat mengembangkan segala potensi yang ada didalam dirinya, maka hal itu akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Kepuasan kerja menurut Hasibuan dalam Arda (2017) memaparkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap emosional yang dapat menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Pendapat lain dikemukakan oleh Badriyah (2015:227) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal, ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, maka ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya dan dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Kepuasan kerja dapat mencerminkan perasaan yang dirasakan oleh seseorang pegawai terhadap terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Jadi kepuasan kerja karyawan merupakan pandangan karyawan terhadap bagaimana pekerjaan mereka yang dapat memberikan sesuatu yang dianggap penting dan sesuatu yang akan berguna bagi dirinya sendiri dan bagi perusahaan tempatnya bekerja. Hal ini berarti kepuasan kerja akan tercapai apabila karyawan merasa bahwa apa yang didapat dalam bekerja sudah memenuhi kebutuhannya dengan apa yang dianggap penting dalam hidupnya. Kepuasan kerja tidak akan tercapai apabila seorang karyawan tidak dapat merasakan kenyamanan didalam lingkungan tempatnya bekerja. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja dari para karyawan karena apabila seorang karyawan merasakan kepuasan ditempat nya melakukan pekerjaan maka karyawan tersebut akan dapat bekerja secara maksimal untuk dapat menyelesaikan setiap tugas-tugs yang diberikan kepadanya dan akan meningkatkan kinerjanya. Karyawan yang mempunyai tingkat kinerja yang tinggi akan berdampak sangat baik terhadap berlangsungnya seluruh kegiatan yang ada didalam perusahaan.

Berikut ini adalah gambaran secara umum kinerja dari karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian Persero pada tahun 2017-2019:

**Tabel. 1.1. Rekapitulasi Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero)**

NO	Performance Level (PL)	Persentase Skor		
		2017	2018	2019
1	Performance Level (PL) 1	3,4%	0,79 %	4,6%
2	Performance Level (PL) 2	16,6%	32,11 %	23,9%
3	Performance Level (PL) 3	52,8%	48,68 %	60,4%
4	Performance Level (PL) 4	16,2%	15,92%	10,1%
5	Performance Level (PL) 5	11,1 %	2,50%	1,0%
	Jumlah	100 %	100%	100%

*Sumber : Kantor Pusat PT. Pegadaian Persero*

*Ket: Sesuai dengan urutan, PL 1 adalah Performance karyawan dengan tingkat kinerja yang paling baik*

Berdasarkan pada tabel 1.1 persentase skor tersebut merupakan hasil dari rekapitulasi jumlah karyawan per *Performance Level* dibagi dengan jumlah karyawan secara keseluruhan. Data tersebut merupakan hasil dari rekapitulasi penilaian kinerja karyawan dari masing-masing unit kerja atau divisi. Setiap unit kerja dan divisi memiliki target dan program kerja masing-masing yang harus dicapai dan mempunyai standard dan indikator yang berbeda-beda untuk melakukan penilaian kinerja karyawan. Secara keseluruhan data penilaian kinerja karyawan tersebut dapat dikatakan cenderung fluktuatif karena pada tingkat *Performance Level* tertentu mengalami kenaikan dan penurunan.

Gambaran secara umum penilaian kinerja karyawan yang cenderung fluktuatif ini menjadi indikator bahwa terdapat adanya ketidakstabilan tingkat kinerja dari karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero). Beban kerja

yang berlebihan dan penambahan jam kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan sering memberikan target kerja yang tinggi kepada karyawan dengan waktu yang relatif singkat sehingga membuat karyawan merasa terbebani dan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah dengan pekerjaan yang sedang dilakukannya karena hal tersebut dapat membuat karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal. Selain itu, ada beberapa program perusahaan yang masih belum tercapai salah satunya seperti penggunaan sistem digital dalam aktivitas perusahaan dalam proses gadai atau kredit barang dan peminjaman uang. Di era globalisasi ini, setiap perusahaan yang bergerak disektor keuangan sudah memiliki aplikasi digital untuk menunjang aktivitas perusahaan. Pegadaian sendiri telah memiliki aplikasi digital yaitu “Pegadaian Digital”, namun Pegadaian masih kalah pamor dengan beberapa aplikasi milik perusahaan fintech yang lebih dikenal oleh masyarakat. Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital masih belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang lebih memilih sistem konvensional yaitu dengan datang langsung ke kantor cabang Pegadaian untuk melakukan aktivitas gadai atau kredit barang dan peminjaman uang daripada menggunakan aplikasi Pegadaian Digital. Hal tersebut mengindikasikan belum optimal dan belum maksimalnya kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero) dalam mempromosikan dan mengenalkan penggunaan aplikasi digital dari Pegadaian kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui dan belum menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.

Setiap perusahaan harus dapat mengoptimalkan kinerja dari setiap karyawannya, karena tingkat kinerja karyawan akan dapat mempengaruhi keberlangsungan sebuah perusahaan. Selain itu, perusahaan harus memperhatikan tingkat stres kerja, memiliki lingkungan kerja yang kondusif sehingga akan dapat membuat karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja dan akan dapat meningkatkan kinerjanya. Perusahaan yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi maka dapat mempertahankan eksistensinya dan akan dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka membuat peneliti tertarik untuk meneliti apakah faktor-faktor seperti stres kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja memiliki keterkaitan dengan ketidakstabilan dan belum optimalnya kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero). Maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero)”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah pokok penelitian ini dapat di rumuskan masalah-masalah yang menjadi pokok bahasan penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero)?
2. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero)?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero)?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero)
2. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero)
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero)

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Untuk memperluas dan meningkatkan pengetahuan penulis dalam menerapkan teori yang dipelajari penulis, sehingga dapat menambah wawasan penulis dalam mendalami masalah tentang pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

##### **2. Bagi Karyawan**

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero) sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi karyawan yang bekerja di Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero) agar dapat meningkatkan kinerjanya.

##### **3. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk Kantor Pusat PT Pegadaian (Persero) dalam pelaksanaan seluruh kegiatan yang ada didalam perusahaan terutama dalam aspek sumber daya manusia yang berkaitan dengan stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero).

