

BAB I

PENDAHULUAN

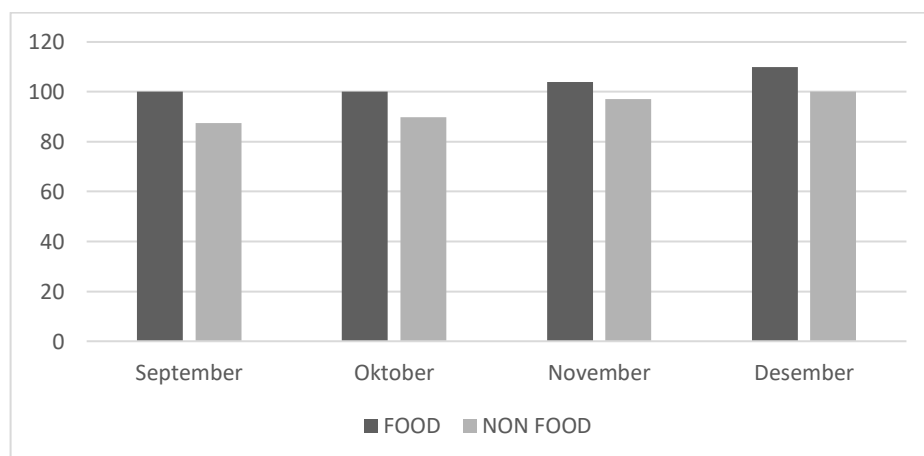
1.1 Latar Belakang Penelitian

Manusia merupakan salah satu sumber daya yang menjadi penggerak suatu organisasi. Perannya memberikan keunggulan bersaing dalam bentuk membuat sasaran, tujuan, strategi dan inovasi. Sumber daya manusia merupakan komponen penting bagi organisasi. Hal ini dikarenakan aktivitasnya memengaruhi efisiensi dan efektivitas (Purba et al., 2023). Kesuksesan dan kinerja sebuah organisasi dapat dilihat dari kinerja karyawannya. Oleh karena itu, organisasi harus memastikan bahwa karyawannya berkinerja sebaik mungkin karena baik buruknya kinerja karyawan akan berdampak pada kinerja dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2022: 418-428). Kinerja merupakan suatu pekerjaan yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi tanpa melanggar undang-undangan, moralitas dan etika (Sinambela, 2018: 480). Kinerja karyawan merupakan sebuah hasil baik secara kualitas maupun kuantitas dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan perusahaan atau organisasi.

Penelitian kali ini dilakukan pada SPG (*Sales Promotion Girl*) Produk Mayora di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya. Peneliti melakukan studi

pendahuluan di Mall Plaza Asia Tasikmalaya bagian supermarket karena pada kenyataannya saat ini produktivitas kinerja karyawan pada Mall Plaza Asia dapat mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Penyebab utama suatu perusahaan dapat mencapai target yang telah ditentukan dikarenakan target-target pekerjaan tidak sedikit dengan waktu penyelesaian yang tidak sebentar (dikerjar waktu), sehingga hal tersebut menjadi acuan dan motivasi para karyawan untuk segera menyelesaikan pekerjaan dan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.



Gambar 1.1 Rekapitulasi Target Penjualan Produk *Food & Non Food* (Mayora) Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya Periode September-Desember 2024

Sumber: Plaza Asia Tasikmalaya Desember 2024

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa volume target penjualan produk *food & non food* (Mayora) stabil dari bulan September sampai dengan bulan Desember 2024. Dimana pada bulan September dan Oktober target penjualan *food* khusus merek Mayora sebesar 100% sesuai dengan maksimal target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Kemudian pada bulan November dan Desember mengalami kenaikan lebih dari target yang telah ditentukan, pada bulan November menjadi 104% dan pada bulan Desember target penjualan 110%.

Dari data tersebut pula dapat dilihat bahwa volume target penjualan *non food* khusus merek Mayora pada bulan September yaitu sebesar 87,5%. Kemudian pada bulan Oktober mengalami kenaikan menjadi 89,8%, bulan November Kembali mengalami kenaikan menjadi 97% dan pada bulan Desember juga mengalami kenaikan menjadi 100,2% lebih dari target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Target penjualan menjadi stabil karena kinerja karyawan yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pada karyawan tersebut. Hasil observasi terbaru dan wawancara dengan Ibu Bonnie selaku HRD Mall Plaza Asia menyimpulkan untuk terus memperhatikan kinerja karyawan dan mendengarkan keluhan para karyawan agar terus stabil dalam meningkatkan produktivitas perusahaan. Fakta yang terjadi di lapangan yaitu menunjukkan bahwa atasan harus selalu memperhatikan para karyawannya. Adapun faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang dapat memengaruhi kinerja pada karyawan yaitu stres dan beban kerja karyawan. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, sehingga hasil akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah semakin baik atau semakin buruk.

Stres merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, perlunya meningkatkan kinerja dengan karyawan dengan memperhatikan stres kerja. Stres kerja adalah masalah umum yang sering dialami oleh karyawan karena tekanan dari pekerjaan yang berlebihan, lingkungan kerja yang tidak mendukung dan kurangnya kepuasan kerja. Stres kerja sering dapat diartikan sebagai tantangan, yang umumnya menunjukkan stres yang berdampak

positif atau sebagai penghalang, yang mengacu pada kesusahan yang mengganggu kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas. Hubungan stres kerja dan kinerja karyawan dapat digambarkan dengan kurva berbentuk U terbalik (*inverted U*) (Sari et al., 2019). Tingkat stres rendah membuat kinerja karyawan rendah dikarenakan karyawan tidak memiliki tantangan dan muncul rasa bosan diakibatkan *understimulation*. Stres yang berada pada titik optimal menghasilkan kinerja yang baik sehingga pekerja dapat menciptakan ide inovatif, antusiasme dan *output* konstruktif. Tingkat stres yang terlalu tinggi menimbulkan karyawan mengalami keadaan tertekan dikarenakan tidak dapat mengatasi tugas yang terlalu berat dan adapula karyawan yang menjadikan stres yang tinggi sebagai motivasi.

Selain stres, faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja yang mana beban kerja juga merupakan salah satu faktor dari stres kerja (Sulastri dan Onsardi, 2020). Beban kerja yang terlalu banyak dapat memacu ketegangan dalam diri sehingga mengakibatkan stres. Selain itu, beban kerja juga menimbulkan dampak psikis lain seperti tidak seimbangnya proses berpikir sehingga memengaruhi performa kerja. Beban kerja dan gaya manajemen menjadi faktor yang memengaruhi perasaan dan stres di lingkup karyawan (Supriadi et al., 2021).

Beban kerja membutuhkan keahlian dan dikerjakan dalam jangka waktu tertentu dalam bentuk fisik maupun psikis (Hamizar, 2020). Beban kerja juga merupakan tugas yang menjadi sumber stres dimana keadaan tersebut mengharuskan pekerja untuk bekerja dengan cepat dan menghasilkan sesuatu

dengan maksimal. Keadaan ini menjadikan karyawan harus memiliki tanggung jawab besar terhadap perusahaan sehingga berdampak pada psikologis karyawan.

Beban kerja merupakan *volume* pekerjaan yang dibebankan kepada tenaga kerja dan merupakan tanggung jawab dari pekerja tersebut (Mahawati et al., 2021). Beban kerja yang dibebankan kepada pekerja dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya *in-efisiensi* kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus mengkaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktivitas yang sama sehingga terjadi *in-efisiensi* biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik dan psikologis bagi karyawan.

Berdasarkan analisis pendahuluan setidaknya ada 2 (dua) peneliti yang menyatakan stres dan beban kerja yang diduga berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan (I Gusti, et al 2023) dan (Moch. Mollah dan Misbahul, 2023). Kemudian ada 2 (dua) pula yang menyatakan bahwa stres dan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Anitha, et al 2023) dan (Kumala dan Nuraeni, 2023). Akan diselidiki lebih lanjut bagaimana pengaruh kedua variabel bebas ini berintegrasi terhadap kinerja karyawan SPG (*Sales Promotion Girl*) Proudak Mayora di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah stres kerja, beban kerja dan kinerja karyawan yang hasilnya disajikan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Stres dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada SPG (*Sales Promotion Girl*) Produk Mayora di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana terjadinya kenaikan kinerja pada karyawan SPG (*Sales Promotion Girl*) Produk Mayora di Mall Plaza Asia Tasikmalaya yang disebabkan oleh stres dan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan. Oleh karena itu dapat dibuat beberapa pertanyaan penelitian untuk dapat menyelesaikan masalah tersebut, dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Bagaimana stres dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada SPG (*Sales Promotion Girl*) Produk Mayora di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh stres dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada SPG (*Sales Promotion Girl*) Produk Mayora di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Stres dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada SPG (*Sales Promotion Girl*) Produk Mayora di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya.

2. Pengaruh stres dan beban kerja terhadap kinerja karyawan SPG (*Sales Promotion Girl*) Produk Mayora di Supermarket Mall Plaza Asia Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan akan berguna baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian adalah:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan informasi dalam bidang manajemen khususnya mengenai Stres dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan
2. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan ilmu pengetahuan tambahan dan wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai Stres dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

2. Bagi Mall Plaza Asia

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi suatu informasi yang dapat digunakan sebagai masukan yang akan menjadi pertimbangan bagi Mall Plaza Asia dalam mengembangkan kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak Kampus

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sumber informasi dalam menunjang perkuliahan dan sebagai pembanding bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap permasalahan yang serupa.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Mall Plaza Asia yang beralamat di Jl. KHZ. Mustofa No.326, Tugujaya, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46126.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak bulan Maret 2023 sampai dengan Desember 2024.