BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi dan sektor ekonomi yang pesat mengakibatkan semakin tumbuh dan berkembangnya dunia usaha dan pertumbuhan bisnis yang secara tidak langsung akan memacu perkembangan industri di tanah air.

Dalam dunia usaha yang semakin maju dan berkembang, tentu semakin banyak pula perusahaan yang didirikan. Perusahaan pada umumnya memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mendapatkan keuntungan. Dalam hal ini kekayaan utama yang paling berharga dalam suatu negara sesungguhnya adalah sumber daya manusia. Karena itu SDM dijadikan sebagai subyek pembangunan dan bukan obyek pembangunan.

Sumber daya manusia atau karyawan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam menggerakkan aktivitas perusahaan. Selain itu sumber daya manusia (karyawan) juga berfungsi sebagai alat utama untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi atau perusahaan.oleh karena itu perusahaan harus mampu mengelola dan memanfaatkan perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain saling bersaing baik secara sehat maupun dengan cara-cara yang sudah tidak bisa dikatakan sehat lagi.

Hal ini akan membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat sehingga membuat setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya semaksimal mungkin agar dapat lebih unggul dari persaingan.

Dengan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan, maka disetiap perusahaan dituntut untuk memiliki waktu kerja yang serba cepat, dan menuntut harus kompetitif.

Hal ini merupakan suatu tantangan yang sangat menarik sekaligus menjadi sumber stres yang cukup berat, sehingga tidak ada orang yang bisa lepas sama sekali dari rasa ketegangan serta was-was, atau stres yang selalu terjadi di lingkungan perusahaan (pekerjaan), pergaulan sosial maupun dalam kehidupan rumah tangga.

Menurut Rivai (2003:516) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, kondisi seorang karyawan. Standar manajemen kerja yang tidak jelas akan menciptakan kondisi di mana ada orang-orang tertentu yang kebanjiran pekerjaan tetapi ada juga yang krisis tugas. Standar manajemen kerja yang tidak jelas akan menciptakan kondisi di mana ada orang-orang tertentu diberi tanggung jawab melebihi kapasitasnya, Adapun yang terkait dengan *personal quality* misalnya saja, karyawan yang memiliki motivasi kerja bagus, memiliki tujuan karir yang lebih panjang, memiliki kebutuhan berprestasi yang lebih kuat, dan seterusnya, akan lebih mudah untuk menyimpulkan target atau tugas sebagai tantangan (*challenge*), bukan sebagai tekanan (*stressfull*).Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi, dan menurunnya produktivitas kerja. Adapun sumber pontensial dari stres menurut Robins (2008:370-375) antara lain adalah :

1. Faktor Lingkungan
2. Faktor organisasi
3. Faktor individu
4. Faktor individual

Menurut pendapat beberapa ahli ada beberapa faktor yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di antaranya adalah stres kerja. Stres kerja sering

kali dinyatakan sebagai salah satu penyebab dari berbagai masalah dan apabila stres yang berlangsung lama akan mengakibatkan kinerja seseorang akan menurun dan yang paling parah merugikan kesehatan fisik maupun mental seseorang. Stres juga disebabkan oleh kondisi kerja yang tidak bagus, penghargaan yang rendah dan lain sebagainya (http://e-psikologi.com)

Ratundo dan Sackett (2002), mendefinisikan bahwa kinerja merupakan semua tindakan atau perilaku yang dikontrol oleh individu dan memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan dari organisasi (http://wangmuba.com). Sedangkan menurut Rivai (2005:14), Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standart hasil kerja, target atau kriteria yang telah disepakati bersama (http://turwahyudin.wordpress.com).

PT.Artaboga Cemerlang merupakan salah satu perusahaan distribusi terbesar di Indonesia, yang mengkhususkan diri pada pendistribusian produk kebutuhan sehari-hari, meliputi beragam kategori, yaitu biskuit, wafer, permen, mi instan, minuman kesehatan, kacang, snack, baterai, dan lain-lain.Masing-masing kategori mencakup lebih dari satu merek.

PT.Artaboga Cemerlang memiliki jaringan distribusi yang kuat, baik di kota besar maupun kota kecil di seluruh Indonesia. Saat ini divisi penjualan Artaboga Cemerlang dibedakan atas 2 divisi, yaitu divisi 1 dan divisi 2, yang menjual produk *food* dan *non food.* Pasar tradisional dilayani oleh tim grosir dan tim pengecer. Sedangkan pasar modern dilayani oleh tim supermarket,minimarket, dan *hypermarket*

Tabel 1.1

Data Perkembangan Jumlah Karyawan

Tahun 2009-2011

	Tahun		
Jabatan	**2009**	**2010**	**2011**
Kepala Wilayah	1	1	1
Kepala Cabang	1	1	1
Sales Manager	10	10	10
Salesman	40	40	40
Sekretaris	1	1	1
Resepsionis	2	2	2
Logistik	15	15	15
Audit	20	20	20
Administrasi	10	10	10
Programer	10	10	10
Satpam	5	5	5
Office boy	10	10	10
Supir	5	5	5
Jumlah Karyawan	**130**	**130**	**130**

Sumber : PT Artaboga Cemerlang Palembang

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah karyawan pada PT.Artaboga Cemerlang tidak mengalami perubahan dalam jumlah karyawan setiap tahunnya, dikarenakan

PT.Artaboga memiliki prinsip apabila ada salah satu karyawan yang ingin mengundurkan diri dari perusahaan, maka karyawan tersebut harus mencari pengganti mereka untuk bekerja di Artaboga, sehingga karyawan tersebut dapat mengundurkan diri dengan mengurangi beban perusahaan untuk mencari pengganti karyawan tersebut.

Perusahaan menentukan target penjualan sebesar Rp 10 Milyar per bulan untuk beberapa produk yang ada di PT Artaboga Cemerlang. Berarti dalam jangka waktu satu tahun penjualan bisa mencapai Rp 100 Milyar.

Tabel 1.2

Data Perhitungan Tingkat Pencapaian Penjualan

Tahun 2007-2011

Dalam ribuan (000)

No	Tahun	Target Penjualan	Realisasi Penjualan	Tingkat Pencapaian
1	2007	Rp 100.500.000	Rp 98.985.000	98,4%
2	2008	Rp 110.000.000	Rp 116.800.000	106,1%
3	2009	Rp 110.250.000	Rp 107.200.000	97,2%
4	2010	Rp 110.500.000	Rp 90.550.000	81,9%
5	2011	Rp 120.000.000	Rp 100.500.000	83,7%

Sumber :PT Artaboga Cemerlang Palembang

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa *Salesman* PT.Artaboga Cemerlang Palembang, sudah mengetahui tugas-tugas mereka dan target pasar mereka kepada siapa mereka harus menawarkan barang yang harus dijual. Pengukuran kinerja pada perusahaan ini

berdasarkan target penjualan dan realisasi penjualan yang dicapai oleh para *salesman.* Dapat dilihat dari tabel 1.2 bahwa pada tahun 2008 tingkat pencapaian penjualan sebesar 106,1% mengalami kenaikan yang sangat baik, target penjualan yang ditentukan oleh perusahaan bisa tercapai, ini dikarenakan pada tahun 2008 produk dari PT.Artaboga Cemerlang memberikan berbagai promosi diantaranya adalah pengundian hadiah produk teh gelas seperti hadiah rumah, mobil, motor, tv, lemari es, hp, serta uang ratusan juta rupiah kepada para konsumen atau toko-toko yang menjual produk tersebut. Sehingga mendongkrak penjualan yang cukup besar yang terjadi pada tahun tersebut.

Dalam pencapaian target, Artaboga memberi ketentuan bahwa perusahaan akan meningkatkan target penjualan dalam setiap tahunnya. Namun dari tabel diatas, realisasi penjualan tidak sesuai dari harapan Artaboga dalam mendapatkan target penjualan yang seimbang setiap tahunnya. Maka diketahui realisasi penjualan dapat mengalami penurunan ataupun kenaikan.ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor , yaitu faktor yang timbul dari dalam perusahaan maupun luar perusahaan. Contohnya faktor dari luar perusahaan *salesman* dalam menjual produk, namun ditolak oleh toko-toko karena ternyata persediaan barang yang ada di toko tersebut masih banyak, ataupun kadang kala terjadi penolakan nota karena barang-barang ditoko tersebut masih banyak belum terjual. Contoh faktor yang terjadi di dalam perusahaan yaitu, *salesman* tidak bisa mencapai dari target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan maka, *salesman* pun tidak akan mendapat *insentive* dan hanya mendapat gaji pokok perbulan saja dan belum lagi ada perasaan khawatir ataupun was-was jika menghadapi amarah dari pimpinan atau *sales* manajer apabila mengetahui realisasi penjualan yang diperoleh jauh dari target penjualan

yang telah ditentukan oleh perusahaan. Permasalahan seperti inilah yang dapat menimbulkan adanya stres.

Stres adalah suatu keadaan atau tanggapan yang kapasitasnya diluar kemampuan seseorang yang dipengaruhi oleh faktor-faktor dalam maupun diluar pekerjaannya. Dalam kondisi usaha semacam ini, maka banyak sekali adanya tekanan dari dalam maupun luar perusahaan, dimana kondisi tersebut karyawan cenderung rentan terhadap stres. Dilain sisi, perusahaan sangat membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas untuk tetap bertahan dalam persaingan yang semakin hari semakin ketat. Hal seperti inilah yang sering menyebabkan karyawan jenuh ataupun malas dengan keadaan yang ada dan yang dapat menyebabkan karyawan tersebut sering melakukan absen dan dengan berbagai alasan. Tingkat absensi adalah salah satu indikator untuk mengetahui kinerja karyawan. Adapun rumus untuk menghitung tingkat absensi adalah sebagai berikut (Malayu,2000:51).

$$\textbf{Absensi} = \frac{\textbf{Jumlah hari kerja absen karyawan}}{\textbf{(Jumlah hari kerja karyawan x jumlah karyawan}} \textbf{ x 100\%}$$

Tingkat absensi yang tinggi terjadi pada karyawan PT Artaboga Cemerlang Palembang. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.3

Frekuensi Absensi Karyawan

Bagian *Salesman*

Tahun 2009-2011

Tahun	Keterangan Absensi			Total hari kerja yang hilang	Total Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Persentase tingkat absensi
	S	I	A				
2009	21	19	0	40	247	40	24,7%
2010	22	25	0	47	240	40	28,2%
2011	31	35	0	66	221	40	36,5%

Sumber : Data yang sudah diolah

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa persentase tingkat absensi karyawan bagian *Salesman* PT Artaboga Cemerlang Palembang yakni 24,7% pada tahun 2009, 28,2% pada tahun 2010, dan 36,5% pada tahun 2011. Tingkat absensi yang naik merupakan salah satu indikasi turunnya semangat kerja dan turunnya kinerja karyawan.

Salesman sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan *salesman* karena tugas-tugas pekerjaan yang tidak dapat mereka penuhi.Artinya stres muncul saat *salesman* tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, dan tidak adanya dukungan fasilitas untuk

menjalankan pekerjaan,serta tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan salah satu contoh pemicu stres.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat *salesman* menjadi tertekan, tidak termotivasi, bahkan bisa frustasi, sehingga menyebabkan pekerjaan menjadi tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang *salesman* yang tidak dapat menahan stres kerja maka *salesman* tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang terakhir, stres bisa membuat *salesman* menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri *(turnover).*

Melihat pentingnya masalah stres yang ada dalam karyawan, khususnya bagian *Salesman* di PT.Artaboga Cemerlang Palembang yang dituntut untuk mampu menyikapi permasalahan kinerja karyawannya, sehingga hasil proses tersebut diharapkan dapat dijadikan masukan bagi kebijakan perusahaan.

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul **"Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja *Salesman* Di PT.Artaboga Cemerlang Palembang"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : "Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap kinerja *Salesman* PT Artaboga Cemerlang Palembang "

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh antara stres kerja dengan kinerja *Salesman* PT.Artaboga Cemerlang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
   - Dapat lebih memahami hal-hal yang berkaitan dan sekaligus yang menyebabkan stres kerja karyawan.
   - Dapat menambah pengetahuan penulis bahwa beban kerja yang berat dapat mengakibatkan karyawan mengalami stres yang tinggi di suatu perusahaan.
2. Bagi Perusahaan

   Menjadi bahan pertimbangan, pemikiran dan saran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam hal pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan sehingga perusahaan dapat mengetahui tentang stres kerja yang selama ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang selama ini dirasakan oleh karyawan yang tidak diketahui oleh perusahaan.
3. Bagi Ilmu Pengetahuan

   Untuk menjadi tambahan ilmu dalam bidang manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya pada bidang stres kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus karena penelitian ini dilakukan dengan cara memusatkan perhatian secara mendalam pada subyek yang diteliti.
2. Lokasi Penelitian

   Penelitian ini dilakukan pada PT.Artaboga Cemerlang Palembang yang beralamatkan di Jl.Jend Sudirman No.132 A Palembang.

3. Subyek dan Obyek penelitian

   Subyek dari penelitian ini adalah *salesman* PT.Artaboga Cemerlang Palembang yang berjumlah 40 orang. Sedangkan obyek dari penelitian ini adalah stres kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Jenis data penelitian

   Jenis data yang diambil pada penelitian ini merupakan data primer, karena data tersebut didapat secara langsung dari pimpinan serta *salesman* di PT Artaboga Cemerlang Palembang melalui metode kuesioner dan wawancara.

5. Teknik Pengumpulan Data

   Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

   a. Studi Kepustakaan

      Teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dan membaca buku-buku, dan artikel yang berhubungan dengan permasalahan yang menjadi obyek penelitian.

   b. Studi Lapangan

      1. Kuesioner

         Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada *salesman* di PT Artaboga Cemerlang Palembang yang dijadikan responden untuk menjawab. Jenis pertanyaan kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup dimana responden hanya perlu memilih jawaban dari beberapa pilihan jawaban.

      2. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data, yang dalam kasus ini adalah pimpinan dan *salesman* PT.Artaboga Cemerlang Palembang.

6. Populasi dan Sampel

   Populasi adalah keseluruhan obyek yang diteliti, maka populasi yang menjadi obyek penelitian ini adalah Salesman PT Artaboga Cemerlang Palembang yang berjumlah 40 Salesman. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Sampel yang di ambil yaitu seluruh Salesman PT Artaboga Cemerlang Palembang.

7. Teknik Analisis Data.

   a. Uji Validitas

      Pengertian secara umum mengenai validitas item ialah bahwa semua item atau pertanyaan dapat dilakukan valid jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Dengan kata lain, semua item pertanyaan dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi jika terdapat skor kesejajaran atau korelasi yang tinggi terhadap skor total item.

   b. Uji Reliabilitas

      Uji reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test atau instrumen. uji reliabilitas mencakup tiga aspek penting, yaitu : alat ukur yang digunakan harus stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictability*) sehingga alat ukur tersebut mempunyai reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya. Uji reliabilitas data penelitian ini mengunakan metode (rumusan) koefisien Alpha Cronbach s. Koefisien alpha Cronbach s

merupakan koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan karena koefisien ini menggambarkan variansi dari item-item baik untuk format benar atau salah dan bukan seperti format skala likert. Sehingga koefisien alpha Cronbach s merupakan koefisien yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi internal consistency.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab yang masing-masing bab terbagi dalam beberapa sub bab dengan bab yang lain mempunyai hubungan yang erat dan tidak dibedakan satu sama lain. Bab dan sub bab yang dimaksud sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini dikemukakan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, serta Sistematika Penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dipaparkan teori tentang pengertian manajemen SDM, menguraikan mengenai pengertian stres kerja menurut para ahli, dampak stres kerja, gejala-gejala stres kerja, pengertian kinerja, penilaian kinerja, metode penilaian kinerja, dan manfaat penilaian kinerja.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, seperti sejarah singkat perusahaan struktur organisasi dan pembagian tugas dan tanggung jawab pada PT Artaboga Cemerlang Palembang.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdapat pembahasan mengenai bukti hasil pengumpulan data penelitian yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Salesman”, pemaparan analisis data, pembahasan komprehensif, dan penjelasan solusi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini penulis akan mengemukakan simpulan dari materi yang dibahas. Dan penulis akan mencoba memberikan saran-saran yang merupakan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi perusahaan, dalam meningkatkan Kinerja Karyawan akan semakin terpacu dalam bekerja tanpa mengalami tekanan yang berakibatkan pada stres.