

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral yang begitu strategis dalam kesuksesan mencapai tujuan suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah proses memaksimalkan anggota organisasi sehingga mampu untuk mencapai tujuan organisasi tersebut secara efektif dan efisien (Ajabar, 2020:5). Karyawan merupakan sumber daya manusia yang muncul sebagai elemen potensial dan terpenting dalam organisasi yang memberikan dampak serta kontribusi dalam kemajuan organisasi (Purba, 2023:26-28). Organisasi perlu untuk memperhatikan beberapa hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia, diantaranya adalah kinerja karyawan.

Kinerja karyawan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi keberhasilan jalannya organisasi, karena melalui kinerja karyawan, seberapa jauh kemampuan individu dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dapat diukur sebagai prestasi kerja yang dimiliki (Sinambela, 2016:480). Kinerja karyawan menjadi suatu hal yang penting untuk dibahas karena menyangkut keberadaan dan keberlangsungan jalannya perusahaan di masa sekarang maupun mendatang. Organisasi dengan kinerja yang baik dan berkualitas diharapkan mampu mendukung pencapaian keunggulan kompetitif dari organisasi. Oleh karena itu, perlunya tuntutan serta

peningkatan kinerja dari setiap karyawan untuk mencapai tujuan tersebut (Budiasa, 2021:6).

Ukuran baik tidak nya kinerja karyawan akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan kinerja yang tinggi, akan menjadikan karyawan semakin loyal kepada organisasi tempatnya bekerja, termotivasi, dan tentunya menikmati pekerjaan yang selalu dilakukan. Akan tetapi, terkadang membuat karyawan merasa tidak dapat melepaskan ikatan tanggung jawab serta adanya tekanan pekerjaan yang dihadapi (Budiasa, 2021:8). Beberapa alasan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja pada suatu perusahaan. Diantaranya adalah faktor stres kerja dan beban kerja (Budiasa, 2021:6).

Handoko (2018:200) menjelaskan, stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berfikir, emosi dan kondisi psikis seseorang. Stres menjadi dampak ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin meningkat kesenjangan terjadi, maka semakin meningkat juga stres yang dialami oleh individu dan akan mengancam individu itu sendiri maupun pekerjaannya. Tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi, akan membuat karyawan didesak untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Stres kerja yang terlalu besar dapat mempengaruhi kemampuan karyawan untuk menghadapi lingkungan. Stres kerja merupakan suatu keadaan yang menekan psikis seseorang ketika mencapai suatu kemungkinan yang menuntut karyawan menghadapi batasan dan kendala, (Robbins dalam Vanchapo, 2020:38). Oleh karena itu,

pentingnya perusahaan untuk mengontrol stres kerja karyawan agar tetap dapat menghasilkan kinerja yang sesuai dengan target yang diharapkan.

Selain itu, beban kerja juga menjadi alasan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tempatnya bekerja. Beban kerja merupakan tanggapan karyawan berkenaan kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, dan upaya dalam menghadapi permasalahan dalam pekerjaan (Budiasa, 2021:30). Dalam upaya pencapaian target pekerjaan, perusahaan melakukan beragam strategi untuk mengerahkan karyawan dalam memaksimalkan potensi yang dimiliki, sehingga terkadang memberikan beban kerja berlebih kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar semakin optimal. Namun, pemberian beban kerja berlebih dengan batasan waktu tertentu mengakibatkan karyawan tidak dapat fokus terhadap pekerjaan, sesuai dengan harapan, yang menimbulkan adanya kesukaran antara kapasitas karyawan menyelesaikan pekerjaan berdasar harapan dengan kapasitas yang tersedia saat itu (Budiasa, 2021:31). Sehingga, perlunya perusahaan untuk memerhatikan beban kerja yang diterima karyawan hendaknya harus tepat dan seimbang berdasar kemampuan dan kompetensi karyawan yang dimiliki.

Ramayana Mall Kudus merupakan salah satu perusahaan ritel di Kudus yang masih beroperasi dan menjadi tempat pilihan masyarakat untuk berbelanja hingga saat ini. Ramayana Mall Kudus pertama kali dibuka pada 22 Agustus 2001, yang berlokasi di Jl. Simpang Tujuh, Kudus, Kel. Demaan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59132. Mall ini

memiliki empat lantai. Lantai dasar menyediakan segala produk berhubungan dengan wanita seperti pakaian dalam, pakaian untuk remaja dan dewasa, sekaligus tempat untuk *customer service* Ramayana. Lantai 1 berisi segala produk berkaitan dengan pria, seperti pakaian dalam, pakaian untuk remaja dan dewasa. Lantai 2 dipenuhi oleh produk sandal, sepatu, dan tas untuk kalangan wanita atau pria mulai dari anak-anak, remaja, hingga dewasa. Lantai 3 terdiri dari pakaian serta perlengkapan untuk bayi dan anak-anak yang bersebelahan dengan tempat permainan (*timezone*).

Berdasar hasil wawancara dengan HRD Ramayana Mall Kudus, bahwa Ramayana Mall Kudus memiliki karyawan berjumlah 180 karyawan, yang terdiri dari bagian pelayanan (pramuniaga, kasir, dan SPG/SPB) berjumlah 165 karyawan, bagian teknisi berjumlah 2 orang, bagian keamanan berjumlah 6 orang, dan supervisor berjumlah 7 orang. Masih terdapat kinerja karyawan Ramayana Mall Kudus pada bagian pelayanan yang belum mencapai target yang ditetapkan setiap bulannya. Penjabaran mengenai kinerja karyawan Ramayana Mall Kudus secara rinci dapat dilihat melalui data penjualan Ramayana Mall Kudus selama tahun 2022 berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Data Penjualan Ramayana Mall Kudus Tahun 2022**

Bulan	Target Penjualan (Rp)	Realisasi Penjualan (Rp)
Januari	750.000.000	718.000.000
Februari	700.000.000	698.000.000
Maret	2.000.000.000	2.000.000.000
April	2.000.000.000	2.200.000.000
Mei	2.000.000.000	2.100.000.000
Juni	800.000.000	800.000.000
Juli	850.000.000	830.000.000
Agustus	800.000.000	790.000.000
September	720.000.000	720.000.000
Oktober	700.000.000	700.000.000
November	720.000.000	730.000.000
Desember	850.000.000	830.000.000

Sumber: HRD Ramayana Mall Kudus, 2023

Berdasar tabel diatas, pada bulan Januari, Februari, Juli, Agustus, dan Desember memperlihatkan realisasi penjualan belum mencapai target penjualan yang ditetapkan. Tercapainya target penjualan bahkan melebihi dikarenakan pada bulan April merupakan bulan Ramadan dan pada saat itu Ramayana Mall Kudus menerima bantuan masuk karyawan meliputi SPG sebanyak 88 karyawan, pramuniaga sejumlah 5 karyawan, dan kasir sebanyak 40 karyawan. Namun, pada bulan Mei, para karyawan yang masuk tersebut keluar diakibatkan berakhirnya kontrak mereka selama 1 bulan. Walaupun angka realisasi penjualan dianggap sudah cukup baik dalam penjualan produk, namun belum tercapainya beberapa realisasi penjualan sesuai dengan target yang ditetapkan, dapat diakibatkan oleh beberapa alasan. Seperti target penjualan yang cukup tinggi, karyawan merasa kelelahan, dan juga tuntutan pekerjaan lainnya.

Banyak hal yang harus dilakukan oleh para karyawan terutama di bagian pelayanan yang mana bertatap muka langsung dengan konsumen maka dituntut untuk melayani konsumen dengan performa yang optimal. Tuntutan peran yang tinggi sering kali menjadi sumber stres kerja pada karyawan bagian pelayanan.

Karyawan diharapkan mampu untuk memiliki pengetahuan luas tentang produk dan layanan yang tersedia di Mall, sehingga dapat membagikan informasi yang akurat kepada konsumen. Karyawan juga harus siap menghadapi situasi yang sulit, seperti berinteraksi dengan konsumen yang mengeluh atau kurang puas dengan pelayanan, mengatasi konflik antar rekan kerja atau konsumen, serta mengganti kerugian akibat kelalaian yang dilakukan oleh karyawan tersebut. Karyawan merasa tertekan dengan tuntutan untuk selalu tersenyum ramah terhadap rekan kerja maupun konsumen di Mall, bahkan ketika karyawan merasakan kelelahan fisik atau tidak dalam kondisi yang baik dapat menambah tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan. Selain tuntutan pelayanan langsung kepada konsumen, karyawan harus mampu menjaga citra Mall sebagai fasilitas belanja yang aman, nyaman, dan menyenangkan bagi semua konsumen.

Tahun 2022 merupakan tahun sedikit melonggarnya pandemi *Covid-19* yang menjadikan masyarakat dapat kembali beraktivitas seperti biasa dengan tetap mematuhi protokol kesehatan. Namun pasca kondisi tersebut, menyebabkan persaingan semakin ketat yang berasal dari kompetitor *online* maupun *offline* membuat kunjungan konsumen ke Ramayana Mall Kudus

sepi, serta mengakibatkan perubahan tren dan kebiasaan belanja konsumen, yakni selain ke kompetitor *offline* juga beralih ke kompetitor *online*. Selain itu, karyawan Ramayana Mall Kudus masih mengalami hambatan yaitu pemberian target penjualan tinggi setiap bulannya, membuat karyawan lebih memaksimalkan kinerja dalam meningkatkan pelayanan terhadap konsumen untuk mencapai target penjualan tersebut. Namun kenyataannya, masih terdapat beberapa capaian penjualan yang belum memenuhi target penjualan, yang berdampak timbulnya beban kerja pada karyawan.

Dengan adanya beberapa hambatan tersebut, telah menimbulkan tekanan dan beban kerja yang meningkat bagi karyawan bagian pelayanan dalam menjaga kualitas pelayanan kepada konsumen. Karyawan harus lebih berusaha untuk memperbaiki performa dalam mencapai target penjualan yang diberikan, sekaligus menghadapi tekanan dan ekspektasi yang tinggi. Hal ini dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental, serta dapat mengurangi semangat dan kinerja karyawan apabila tidak segera ditangani.

Terdapat tanggung jawab dan peraturan-peraturan yang wajib dipenuhi oleh para karyawan seperti teliti dan membuat pencatatan laporan penjualan dengan benar. Hal ini sering menjadi masalah bagi mereka karena pelaporan dilakukan pada waktu akhir, yang mana mereka sudah kelelahan berdiri dan melayani konsumen selama beberapa jam.

Oleh sebab itu, faktor kelelahan mempengaruhi konsentrasi dan ketelitian karyawan sehingga menyebabkan kesalahan dan menjadikan mereka bekerja melebihi waktu yang diharuskan atau *overtime*. Semua hal tersebut apabila

tak ditangani dengan tepat, maka akan menyebabkan beban kerja berlebih, yang kemudian menjadi stres kerja dan berdampak pada kinerja karyawan. Ramayana Mall Kudus perlu menemukan strategi agar stres kerja terminimalisir, disamping kinerja dapat tetap ditingkatkan melalui beban kerja yang diberikan kepada karyawan dan terselesaikan dengan seimbang, ditunjang dari sumber daya manusianya.

Perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Reza & Cahyati (2021) bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berbeda dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Suswati (2020) yang menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Paramita & Suwandana (2022), tentang pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian oleh Dewiyani *et al.* (2020), menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mardiani & Khamdanah (2022) berkaitan dengan pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya, penelitian terdahulu oleh Hermawan (2022) mengatakan bahwa stres kerja

dan beban kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah dipaparkan diatas, menunjukkan hasil penelitian berbeda. Sehingga, perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ramayana Mall Kudus”**

## **1.2. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pada penelitian ini terdiri dari:

- a. Objek dalam penelitian ini yaitu Ramayana Mall Kudus.
- b. Responden dalam penelitian ini yaitu karyawan bagian pelayanan Ramayana Mall Kudus dengan jumlah sampel sebanyak 165 orang.
- c. Variabel dalam penelitian ini yaitu:
  - 1) Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu stres kerja dan beban kerja.
  - 2) Variabel Dependen dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan.
- d. Waktu dalam penelitian ini yaitu selama 1 bulan setelah proposal disetujui yaitu 11 Agustus 2023.

## **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan tabel 1.1 dan informasi di latar belakang, masalah pada stres kerja adalah terdapat beragam tuntutan peran yang dilakukan secara bersamaan oleh karyawan bagian pelayanan Ramayana Mall Kudus yang

membuat karyawan merasakan kelelahan fisik dalam bekerja mencapai target penjualan setiap bulannya. Berdasarkan tabel 1.1 dan informasi di latar belakang, masalah pada beban kerja adalah pemberian target penjualan cukup tinggi setiap bulannya dan berbagai hambatan yang dialami seperti konsumen sepi, serta persaingan dengan kompetitor lain secara *online* maupun *offline*. Masalah pada kinerja karyawan berdasarkan tabel 1.1 dan informasi di latar belakang adalah terjadinya realisasi penjualan yang belum mencapai target penjualan yang diberikan.

Pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ramayana Mall Kudus?
2. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ramayana Mall Kudus?
3. Bagaimana pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ramayana Mall Kudus?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ramayana Mall Kudus.
2. Untuk menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ramayana Mall Kudus.

3. Untuk menganalisis pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ramayana Mall Kudus.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang stres kerja, beban kerja, dan kinerja karyawan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam menghadapi dan meminimalisir stres kerja dan beban kerja yang dialami oleh karyawan agar tetap dapat menciptakan kenyamanan untuk meningkatkan kinerja karyawan.