

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perusahaan memerlukan berbagai macam sumber daya untuk membangun dan melaksanakan kegiatan usahanya, Sumber daya yang paling penting dalam menjalankan usahanya mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai pengevaluaisan adalah sumber daya manusia, Karena manusia adalah sumber daya yang akan memikirkan dan menjalankan seluruh kegiatan perusahaan dari proses *input* sampai *output*. Perusahaan juga harus merancang struktur organisasi yang jelas dan terarah agar proses pekerjaan dari perusahaan tersebut berjalan dengan efektif dan efisien sehingga dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan juga memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi dalam melaksanakan berbagai macam tugas untuk kelancaran dan kesuksesan usaha perusahaan. Tentunya masing–masing perusahaan akan mempunyai standar kerja yang akan dijadikan sebagai tolak ukur kesuksesan perusahaan tersebut yang akan memberikan tuntutan–tuntutan kepada para tenaga kerjanya yang apabila diberikan beban kerja dan tuntutan secara terus–menerus akan mengakibatkan stres kerja yang dirasakan oleh para tenaga kerja.

Selain itu, perusahaan harus melakukan analisis jabatan yang merupakan prosedur untuk menetapkan tugas dan tuntutan keterampilan dari suatu jabatan/pekerjaan (*deskripsi kerja / job description*). Pekerjaan

yang dapat dikerjakan atau diselesaikan dengan baik sangat ditentukan oleh deskripsi kerja yang akan sangat membantu dalam penentuan sasaran pekerjaannya. Deskripsi kerja akan memberikan ketegasan dan standar tugas yang harus dicapai oleh setiap tenaga kerja. Apabila deskripsi kerja kurang jelas akan mengakibatkan tenaga kerja kurang mengetahui tugas dan tanggung jawabnya, hal ini akan mengakibatkan stres kerja sehingga kinerja karyawan tidak akan tercapai dengan baik.

Hal selanjutnya yang juga harus diperhatikan oleh suatu perusahaan adalah lingkungan kerja yang dapat memberikan pengaruh kepada pikiran dan emosi para tenaga kerja perusahaan tersebut. Pengertian Lingkungan kerja adalah segala sesuatu, kejadian, orang-orang dan lainnya yang mempengaruhi cara orang-orang bekerja. Lingkungan kerja merupakan faktor yang bersifat fisik maupun non-fisik. Orang-orang atau fasilitas merupakan lingkungan kerja fisik, sedangkan situasi di tempat kerja merupakan lingkungan kerja non-fisik. Lingkungan kerja fisik dapat dikendalikan oleh pimpinan contohnya seperti *layout* kerja, perlengkapan fasilitas yang disediakan, dan pencahayaan yang ada didalam ruangan kerja sedangkan Lingkungan kerja non-fisik tidak dapat dikendalikan oleh pimpinan contohnya hubungan kerja yang terbentuk instansi antara pimpinan dan bawahan dan sesama tenaga kerja.

Selain deskripsi kerja dan lingkungan kerja ada satu faktor yang sangat berpengaruh pada sumber daya manusia didalam perusahaan yaitu faktor disiplin kerja, faktor ini sangat penting untuk pertumbuhan

perusahaan dan memotivasi karyawan untuk mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara berkelompok. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas–tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini akan mendorong semangat kerja karyawan dan terwujudnya tujuan perusahaan. Namun disiplin kerja juga dapat memberikan dampak negatif apabila peraturan-peraturan dalam mendisiplinkan karyawan tersebut bersifat mengekang sehingga karyawan akan merasa terbebani dan akan timbul stres kerja dari para karyawan. Oleh karena itu, sangat dianjurkan bahwa peraturan yang bertujuan untuk disiplin kerja karyawan harus sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan.

Selanjutnya, seperti yang sudah disinggung sedikit sebelumnya apabila seorang tenaga kerja selalu diberikan tuntutan–tuntutan pekerjaan dan beban pekerjaan maka akan menimbulkan stres kepada para tenaga kerja. Stres kerja adalah suatu proses yang menyebabkan orang merasakan sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja tertentu. Akibat stres dari diri seseorang tenaga kerja dapat mengganggu kemampuan seseorang untuk menghadapi pekerjaan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas–tugasnya sehingga dapat menurunkan kinerja dari perusahaan tersebut. Ketegangan yang terkait dengan pekerjaan dapat mengganggu produktivitas perusahaan, para tenaga kerja merasakan bahwa stres kerja itu tidak menyenangkan. Stres akan semakin kuat apabila menghadapi masalah yang datangnya bertubi–tubi, hal

ini mengindikasikan bahwa begitu banyak yang dialami oleh para pekerja, tidak seharusnya terjadi dan dapat dicegah.

PT. Kresna Reksa *Finance* merupakan suatu perusahaan pelayanan publik dalam pelayanan usaha dibidang pembiayaan konsumen yang dilakukan dengan jaminan kendaraan bermotor yang tentu saja akan sangat berkaitan dengan berbagai macam pihak terkait, dan konsumen dengan jumlah banyak yang harus dilayani sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan, sehingga karyawan diharapkan dapat berhubungan dengan sangat baik dengan berbagai macam pihak terkait itu.

Upaya yang telah dilakukan oleh PT. Kresna Reksa Finance cabang Tasikmalaya dalam hal kegiatan operasional perusahaan yang bisa dibilang cukup rumit karena berhubungan dengan banyaknya pihak terkait, perusahaan telah membuat deskripsi pekerjaan yang cukup jelas pada setiap jabatan dengan tujuan agar para karyawannya tidak merasa kebingungan apa yang harus dikerjakan oleh mereka dalam kegiatan operasional perusahaan, dan perusahaan juga telah menempatkan orang-orang yang dibilang sudah mahir dibidangnya pada setiap jabatan yang ada di perusahaan. Namun karena banyaknya pekerjaan dan tuntutan yang harus dilakukan oleh para karyawan pada setiap divisinya, sehingga karyawan banyak yang merasakan stress dalam pekerjaannya. Untuk itu perlu adanya penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Deskripsi kerja terhadap Stres kerja karyawan.

Suasana kerja di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya dapat dikatakan aman dan nyaman, fasilitas ruang kerja dapat dirasakan nyaman karena pencahayaan, sirkulasi udara dan tambahan pendingin ruangan, dan juga tingkat kebisingan sudah baik. Namun, karyawan dituntut untuk mengerti proses kerjanya dan tinggi prestasi kerjanya. Terlebih lagi karyawan bagian survey yang turun langsung ke lapangan untuk mencari target konsumen dan mengevaluasi apakah konsumen tersebut layak untuk diberikan pembiayaan oleh perusahaan. Pada hubungan dengan konsumen juga tidak semua konsumen ramah terhadap karyawan, oleh karena itu perlu adanya penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Lingkungan kerja terhadap Stres kerja karyawan.

Tingkat kedisiplinan kerja karyawan di perusahaan ini seharusnya dapat ditingkatkan lagi, karena dengan hanya sebagian kecil dari jumlah karyawan yang telat datang ke kantor dan jumlahnya tidak banyak hanya beberapa hari saja dalam satu bulannya. Namun perusahaan sebenarnya mengharapkan kepada karyawannya untuk datang tepat waktu karena setiap paginya selalu dilakukan *briefing* terlebih dahulu oleh atasannya. Hal ini bisa dikatakan dapat memberikan efek kejenuhan apabila dilakukan setiap hari dan bisa saja menimbulkan stres kerja yang dirasakan oleh karyawan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian sejauh mana pengaruh Disiplin kerja terhadap Stres kerja karyawan di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian berkaitan dengan masalah Deskripsi kerja, Lingkungan kerja dan Disiplin kerja yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk karya tulis (skripsi) dengan judul **”PENGARUH DESKRIPSI KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN”** (Suatu penelitian terhadap karyawan non-manajer di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah pokok yang telah dikemukakan dalam latar belakang yaitu, sejauh mana Pengaruh Deskripsi kerja, Lingkungan kerja dan Disiplin kerja terhadap Stres kerja karyawan di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya, maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Sejauh mana Deskripsi kerja yang telah dibentuk bagi karyawan non manajer oleh PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya
2. Sejauh mana Lingkungan kerja bagi karyawan non manajer yang ada di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya
3. Sejauh mana Disiplin kerja yang diterapkan bagi karyawan non manajer di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya
4. Sejauh mana Stres kerja bagi karyawan non manajer pada PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya

5. Sejauh mana pengaruh Deskripsi kerja, Lingkungan kerja dan Disiplin kerja terhadap Stres kerja karyawan non manajer PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya

### **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Deskripsi kerja bagi karyawan non manajer di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya
2. Lingkungan kerja bagi karyawan non manajer di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya
3. Disiplin kerja bagi karyawan non manajer di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya
4. Stres kerja bagi karyawan non manajer di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya
5. Pengaruh Deskripsi kerja, Lingkungan kerja dan Disiplin kerja terhadap Stres Kerja karyawan non manajer di PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu :

##### **1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan bahan acuan yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan ilmu penyusunan usulan penelitian skripsi.

##### **2. Terapan Ilmu Pengetahuan**

Dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai operasi perusahaan, dimana dalam penelitian ini penulis berusaha semaksimal mungkin melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi berdasarkan metode ilmiah, yang diharapkan dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan itu sendiri.

###### **a. Bagi Penulis**

Dapat memperdalam pemahaman, khususnya tentang permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

###### **b. Bagi Perusahaan**

Mengharapkan bahwa hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam operasi perusahaan agar dapat menjadi lebih maju dan baik lagi.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh bagi perusahaan perkreditan lainnya, untuk dapat mempelajari rancangan Deskripsi pekerjaan, Lingkungan pekerjaan dan Kedisiplinan tenaga kerja agar mempunyai daya saing operasi yang tinggi.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

PT. Kresna Reksa *Finance* cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jalan KHZ. Mustofa no. 3, Kahuripan, Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia. Adapun penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 5 bulan yaitu mulai dari bulan September 2019 sampai Januari 2020. Untuk lebih jelasnya kegiatan penelitian terlampir.