

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Di zaman yang di sebut milenial ini, perkembangan bisnis semakin pesat. Pertumbuhan tersebut harus diikuti oleh seluruh pelaku bisnis agar dapat mempertahankan eksistensi diantara pelaku bisnis lain khususnya pada bidang yang sejenis.

Hal ini memaksa manajemen untuk lebih menekankan target pada anggotanya, baik target secara financial maupun sistem (teknologi) yang akhirnya akan mempengaruhi pola kerja sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam suatu perusahaan, karena manusia merupakan penggerak segala aktifitas pada perusahaan. Manusia berbeda dengan sumber daya lainnya, karena memiliki pikiran dan perasaan serta kehendak. Perusahaan perlu mengkoordinir sumber daya manusia secara khusus, sehingga dapat memberikan timbal balik sesuai yang diharapkan perusahaan. .(T Hani Handoko, 2000)

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2000 : 10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisiensi membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Sebagai salah satu sumber daya penting dalam perusahaan tidak sedikit bentuk kekuatiran dan masalah yang muncul dan harus dihadapi manusia khususnya karyawan. Karyawan dapat menjumpai kesulitan-kesulitan, masalah-masalah, dan mengalami kesedihan emosional dalam waktu tertentu. Kesulitan-kesulitan, masalah-masalah, dan kesedihan emosional yang sering disebut sebagai stres. .(T Hani Handoko, 2000)

Menurut Marihot Tua Efendi Hariandja (2002 : 303) Stres adalah situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang besar, hambatan – hambatan, dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Seperti yang telah diungkapkan di atas, lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai

*stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja. .(T Hani Handoko, 2000)

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk meghadapi lingkungan dan hasilnya akan mengganggu pelaksanaan kerja karyawan. Orang-orang yang mengalami stres biasanya menjadi *nervous* dan kekuatiran kronis.(T Hani Handoko, 2000 : 200)

Menurut T Hani Handoko (2000) Stres terdiri dari dua kategori, kategori penyebab stres *on the job* atau penyebab stres yang berasal dari dalam perusahaan tersebut dan stres *off the job* atau stres kerja yang berasal dari luar perusahaan.

- Faktor yang menyebabkan stres *on the job* antara lain : beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, kualitas *supervise* yang jelek, iklim politis yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab, kemenduaan peranan (*role ambiguity*), frustrasi, konflik antar pribadi dan antar kelompok, perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan, dan berbagai bentuk perubahan.
- Faktor yang menyebabkan stres kerja *off the job* antara lain: kekuatiran *financial*, masalah yang bersangkutan dengan anak, masalah-masalah fisik, masalah perkawinan, perubahan yang terjadi pada tempat tinggal, dan masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara.

Stres kerja tidak semata-mata disebabkan masalah internal, sebab reaksi terhadap stimulus akan sangat tergantung pada reaksi subyektif individu masing-masing. Menurut Dwiyanty (2001:75) ada beberapa sumber stres yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal. Faktor lingkungan seperti kondisi fisik, manajemen kantor, maupun hubungan social. Faktor personal seperti tipe kepribadian, peristiwa atau pengalaman pribadi, maupun kondisi sosial ekonomi keluarga di mana pribadi berada.

Stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga menjadi perhatian perusahaan. Perusahaan akan menerima dampak dari menurunnya kinerja karyawan yang disebabkan oleh stres kerja. Keadaan dimana karyawan merasa nyaman dengan apa yang dikerjakannya merupakan faktor yang akan

mempengaruhi output dari dan tingkat stres karyawan itu sendiri. Keadaan itu sering di hubungkan dengan lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (2000:183), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan.

Sedangkan menurut Sedarmayanti 2 (2001:1) 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 dapat ditarik kesimpulannya bahwa kondisi lingkungan kerja baik akan menunjang produktivitas karyawan yang pada akhirnya berdampak pada kenaikan tingkat kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan mengenai lingkungan kerja diatas, lingkungan kerja dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik (Sedarmayanti, 2001:21). Lingkungan kerja fisik contohnya adalah penerangan, warna dinding, sirkulasi udara, musik, kebersihan dan keamanan. Sedangkan lingkungan kerja non fisik contohnya adalah struktur tugas, desain pekerjaan, pola kerja sama, pola kepemimpinan dan budaya organisasi. Adanya pembagian mengenai lingkungan kerja tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Antara keduanya harus saling seimbang, karena baik lingkungan kerja fisik maupun non fisik sama-sama akan mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk menyeimbangkan keduanya diperlukan kesadaran pihak manajemen dari perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, diperlukan lingkungan kerja yang kondusif untuk menunjang kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Supaya hasil kerja yang diperoleh dapat tercapai secara optimal

Tujuan perusahaan dengan hasil yang baik perlu adanya kinerja yang baik pula. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama priode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja ( prestasi kerja ) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Anwar Prabu Mangkunegara.

PT Asuransi Kredit Indonesia atau disingkat Askrido adalah perusahaan yang bergerak di bidang asuransi. Pada tahun 2020, perusahaan ini resmi

menjadi anggota holding BUMN Asuransi dan Penjaminan, setelah mayoritas sahamnya yang dipegang oleh pemerintah diserahkan ke Bahana Pembinaan Usaha Indonesia. Askrindo menjadi perusahaan yang akan dilihat bagaimana hubungan stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pada karyawan.

Dalam menjalankan kegiatan bisnis, PT Askrindo Cabang Lampung bekerja sama dengan Lembaga Keuangan baik perbankan maupun non perbankan yang di sebut sebagai mitra. PT Askrindo Cabang Lampung juga memiliki lebih dari satu produk dalam menjalankan bisnisnya. Pada masing- masing mitra, tiap tiap tersebut terdapat target yang harus dipenuhi. Target tersebut tertuang dalam laporan yang wajib disampaikan ke Kantor Pusat dengan periode laporan bulanan. Tuntutan kerja dan kegiatan yang dilakukan secara rutin serta dilakukan berulang kali dapat menimbulkan kepenatan dan menjadi beban kerja bagi karyawan sehingga dapat mengakibatkan stres pada karyawan.

Berikut adalah data kinerja PT Askrindo Cabang Lampung selama lima tahun terakhir.

**Tabel 1 . Kinerja PT Askrindo Cabang Lampung Tahun**

Tahun	Kriteria	Target	Pencapaian	Pencapaian (%)
2016	Pendapatan Premi (Rupiah)	252,765	250,237	99%
	Pendapatan Recoveries (Rupiah)	88,468	8,847	10%
	Pembayaran Klaim (Rupiah)	176,936	176,936	100%
	Mitra Perbankan dan Agen (Orang)	1,209	1,451	120%
2017	Pendapatan Premi (Rupiah)	275,261	289,024	105%
	Pendapatan Recoveries (Rupiah)	96,341	4,817	5%
	Pembayaran Klaim (Rupiah)	192,683	196,536	102%
	Mitra Perbankan dan Agen (Orang)	1,596	2,234	140%
2018	Pendapatan Premi (Rupiah)	317,927	308,389	97%
	Pendapatan Recoveries (Rupiah)	111,274	16,691	15%
	Pembayaran Klaim (Rupiah)	222,549	169,137	76%
	Mitra Perbankan dan Agen (Orang)	2,458	2,581	105%
2019	Pendapatan Premi (Rupiah)	339,228	335,835	99%
	Pendapatan Recoveries (Rupiah)	118,730	9,498	8%
	Pembayaran Klaim (Rupiah)	237,459	189,967	80%
	Mitra Perbankan dan Agen (Orang)	2,839	2,753	97%
Jan sd Sept 2020	Pendapatan Premi (Rupiah)	369,419	280,758	76%
	Pendapatan Recoveries (Rupiah)	129,297	24,566	19%
	Pembayaran Klaim (Rupiah)	258,593	209,461	81%
	Mitra Perbankan dan Agen (Orang)	3,029	2,150	71%

Sumber : PT Askrindo Cabang Lampung Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1. Di atas dapat dilihat hawa selama 3 tahun terakhir kinerja pendapatan premi dan pendapatan subrogasi menurun. Sedangkan angka pembayaran klaim yang diharapkan turun, pada kenyataannya terus meningkat.

PT Askrindo Cabang Lampung selalu bekerja di bawah tekanan waktu dapat dilihat dari penerbitan Polis yang dapat di tunggu dalam hitungan jam. Polis yang di terbitkan merupakan polis online dan membutuhkan seluruh bagian dalam proses persetujuannya sehingga pada prakteknya mitra akan menunggu terbitnya polis di waktu yang mendesak. Hal ini menjadikan karyawan merasa waktu yang diberikan perusahaan untuk melakukan proses penerbitan polis masih kurang.

Gambar 1: Proses penerbitan polis di PT Askrindo



Sumber : PT Askrindo Cabang Lampung tahun 2020

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa proses bisnis di PT Askrindo melibatkan beberapa bagian. Hal ini akan menjadi salah satu pendukung keberhasilan di PT Askrindo khususnya cabang Lampung. Dengan adanya saling keterkaitan pada masing-masing bagian maka akan Lingkungan kerja non fisik akan mendukung jalannya bisnis di PT Askrindo Cabang Lampung.

PT Askrindo Cabang Lampung berlokasi di wilayah strategis pusat kota Bandar Lampung, yaitu di Jalan M Yamin no 32 G-H Rawa Laut Bandar Lampung. Karena bukan di jalan utama Kota menjadikan Lokasi kerja PT Askrindo Cabang Lampung tidak terlalu bising dan jaug dari kemacetan. Di bangunan 3 pintu Ruko 3 Lantai PT Askrindo Cabang Lampung tampak luas di untuk di huni 26 karyawan. Dengan ini dapat menjadi penilaian bagaimana lingkungan kerja fisik di PT Askrindo Cabang Lampung.

Pencapaian kinerja dapat dinilai dari kedisiplinan seseorang dalam melaksanakan tugas dan wewenang yang diberikan. Indikasi kedisiplinan perlu

diperhatikan agar pihak PT Askrindo Cabang Lampung dapat mengetahui kinerja karyawan sehingga tidak mengarah kepada stres dan lingkungan kerja yang kurang baik.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator yaitu "Robbins, 2006:260".

1. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi "tenaga, uang teknologi, bahan baku" dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Menurut T. Hani Handoko ( 2000: 26 ) salah satu indikator untuk mengetahui tingkat keproduktivan karyawan adalah dengan melihat tingkat absensinya. Tingkat absensi (sakit, izin, dan alpa ) ini dapat mencerminkan tingkat disiplin karyawan.

Pada tanggal 1 s.d. 10 Oktober 2020 telah dilakukan prasurvey di PT Askrindo Cabang Lampung. Prasurvey dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara kepada 15 karyawan dan permohonan data kepada Bagian Umum dan SDM yang mendapatkan hasil sebagai berikut

**Tabel 2. Data Absensi Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung  
Bulan Januari – September 2020**

Bulan	Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Absensi	Total Hari Kerja (Hari kerja X Jmlh Karyawan)	Tingkat Absensi (%)
	(Hari)	(Orang)	(Hari)		
Januari	22	24	15	528	2.84
Februari	20	24	8	480	1.67
Maret	21	24	10	504	1.98
April	21	24	7	504	1.39
Mei	15	24	21	360	5.83
Juni	21	24	27	504	5.36
Juli	22	24	24	528	4.55
Agustus	19	24	21	456	4.61
September	22	24	15	528	2.84
Rata-rata					5.18

Sumber : PT Askrindo Cabang Lampung

Tingkat absensi karyawan pada PT Askrindo Cabang Lampung menunjukkan angka yang cukup rendah. Tingkat absensi yang tertinggi yaitu sebesar 5,83% pada bulan Mei 2020, terendah pada bulan April yaitu sebesar 1,39%, rata-rata tingkat absensi tiap bulannya sebesar 5,18%, sedangkan batas toleransi tingkat absensi yang diberikan perusahaan sebesar 5%. Tingkat absensi yang masih di atas batas toleransi perusahaan menggambarkan kinerja karyawan yang kurang baik dan akan menyebabkan target yang telah ditetapkan perusahaan akan sulit tercapai.

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien "Prawirosentono, 1999:27".

Salah satu bentuk efektifitas adalah dengan menentukan SLA (Service Level Agreement). Menurut Bambang Suhartono (wordpress) mengatakan bahwa Perjanjian Tingkat Layanan / Service Level Agreement (SLA) adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk

peningkatan kinerja atau waktu pengiriman harus di perbaiki selama masa kontrak. Dua entitas tersebut biasanya dikenal sebagai penyedia layanan dan klien, dan dapat melibatkan perjanjian secara hukum karena melibatkan uang, atau kontrak lebih informal antara unit-unit bisnis internal.

Dalam hal ini, Askrindo Cabang Lampung sebagai Perusahaan yang bergerak dibidang jasa Asuransi maka yang menjadi perhatian mitra adalah kecepatan penerbitan polis dan surat keputusan klaim. Untuk itu dilakukan interview kepada 15 responden mengenai berapa lama mereka dapat menerbitkan polis dan keputusan klaim. Dari hasil interview tersebut rata-rata responden menerbitkan polis dan memberikan keputusan klaim dalam waktu 3,7 jam. Pelayanan yang ditetapkan perusahaan adalah selama 1 jam. Dari hasil tersebut terlihat masih kurangnya efektifitas kerja di PT Askrindo Cabang Lampung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dengan mengambil variabel stres dan kondisi lingkungan kerja sebagai salah satu faktor yang dirasa memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Stres Kerja dan lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung".

## **B. Identifikasi Permasalahan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka masalah dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Menurunnya pencapaian pendapatan premi dan pendapatan subrogasi selama 3 (tiga) Tahun terakhir.
2. Meningkatnya pembayaran klaim pada tahun 2020.
3. Tingkat absensi yang melebihi standar Perusahaan
4. SLA yang tidak sesuai dengan harapan Perusahaan

## **C. Rumusan Masalah**

Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung selalu berusaha memberikan hasil atau *output* produksi sesuai dengan target yang ditentukan oleh

perusahaan. Pada kenyataannya pencapaian beberapa aspek bisnis yang menjadi salah satu indikator kinerja masih jauh dari target.

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh yang significant antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang significant antara lingkungan kerja dengan Kinerja Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang significant antara Stres Kerja dan lingkungan kerja dengan Kinerja Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung ?

#### **D. Tujuan Penulisan**

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung.
2. Mengetahui pengaruh antara lingkungan kerja dengan Kinerja Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung.
3. Mengetahui pengaruh antara Stres Kerja dan lingkungan kerja dengan Kinerja Karyawan PT Askrindo Cabang Lampung.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Askrindo Cabang Lampung yang beralamat di Jalan M Yanin No 32 GH Rawa Laut Bandar Lampung. Data yang digunakan adalah Laporan Laba Rugi PT Askrindo Cabang Lampung periode Januari s.d. September 2020. Dengan variabel-variabel bebasnya stress kerja dan Lingkungan Kerja sementara variabel terikatnya adalah kinerja Karyawan