

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu perusahaan, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan perusahaan. Saat ini banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan menyebabkan persaingan pun semakin ketat. Perusahaan membutuhkan kualitas yang baik untuk bertahan dalam persaingan.

Industri retail merupakan industri terpopuler di seluruh Indonesia. Banyak anggapan bahwa ritel hanya terkait dengan menjual produk-produk di toko. Pada kenyataannya retail juga memberikan pelayanan jasa layanan antar (*delivery services*) bagi pembelinya. Kegiatan yang dilakukan dalam perusahaan retail ialah menjual berbagai produk, jasa atau keduanya, kepada konsumen akhir untuk keperluan konsumsi pribadi ataupun bersama. Kualitas pelayanan perusahaan retail ini ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan itu sendiri. Kualitas karyawan yang tinggi sangat dibutuhkan agar perusahaan dapat memperoleh keuntungan

Pelayanan dalam sebuah perusahaan retail merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan perusahaan retail adalah cara agar perusahaan dapat membuat konsumen menjadi nyaman dalam beraktivitas di dalam area perusahaan. Jika pelayanan perusahaan terhadap konsumen sudah tertata dengan baik maka perusahaan dapat meningkatkan mutu dari perusahaan itu sendiri.

Perusahaan ritel yang memiliki permasalahan pada karyawan dan menginginkan adanya peningkatan kinerja karyawan adalah CV Murah Sentosa Jombang. CV Murah Sentosa Jombang perusahaan yang bergerak pada bidang usaha perlengkapan rumah tangga dan gaya hidup, CV Murah Sentosa Jombang ini memiliki jaringan ritel rumah tangga yang terkemuka dengan produk yang lengkap dan berkualitas.

Alasan penulis tertarik melakukan penelitian di CV Murah Sentosa Jombang, karena peneliti menemukan adanya fenomena bahwa di CV Murah Sentosa Jombang karyawan mengalami stres kerja yang cukup tinggi dan karyawan CV Murah Sentosa Jombang kurang memenuhi tugas yang diberikan menyebabkan karyawan menjadi stres karena banyaknya tugas yang diberikan sehingga sulit menjalankan tugas secara bersamaan dan menyebabkan kurang optimalnya penyelesaian dari tugas yang diberikan dan kepuasan kerja yang rendah karyawan CV Murah Sentosa Jombang tidak bekerja sesuai dengan tugas bagiannya sehingga karyawan merasa tidak puas karena mendapat tambahan tugas di luar dari *jobdesk*, beberapa karyawan

merasa tidak puas karena merasa mendapatkan upah tidak sesuai tenaga yang diberikan saat bekerja.

Tabel 1. 1 Data Karyawan CV Murah Sentosa Jombang

No	Bagian	Jumlah Karyawan
STORE		
1.	Administrasi Gudang	3
2.	Karyawan Toko	10
3.	Kasir	7
NON OFFICE		
1.	Gudang	15
Total		35

Sumber : CV Murah Sentosa Jombang (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah karyawan CV Murah Sentosa Jombang memiliki 35 karyawan terbagi menjadi masing masing bagian. pada penelitian ini penulis meneliti seluruh karyawan dengan jumlah 35 karyawan. Karyawan bertanggung jawab penuh atas keberlangsungan operasional toko. Secara pekerjaan fisik karyawan tidak begitu melelahkan, tapi seorang karyawan toko berfikir bagaimana cara memajukan toko dan membuat toko tersebut menjadi ramai pengunjung dengan cara membuat promo dan lain sebagainya.

Keberhasilan suatu perusahaan ritel dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja karyawan toko secara keseluruhan merupakan gambaran prestasi yang dicapai oleh CV Murah Sentosa Jombang. Dalam operasionalnya kinerja karyawan, baik menyangkut

aspek keuangan, pemasaran, penghimpunan, kinerja karyawan bagian store menjadi pusat perhatian kemajuan sebuah perusahaan.

Menurut (Silaen dkk, 2021) Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya. Tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas secara keseluruhan di periode tertentu disebut juga dengan kinerja. Penyelesaian tugas dan tanggung jawab oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi dapat juga disebut dengan kinerja.

Menurut (Sutrisno, 2016) kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang berdasarkan tingkah laku kerjanya dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja. Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Kinerja karyawan akan menjadi baik jika didukung oleh penerapan gaya kepemimpinan dan disiplin kerja yang baik pula. Kinerja akan baik jika atasan berperilaku normal dengan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, pengawasan terhadap karyawan yang dilakukan atasan akan berdampak kepada baiknya kinerja karyawan, kinerja karyawan juga bergantung kepada disiplin kerja, Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi akan memberikan prestasi kerja yang baik. Semuanya dapat terlihat melalui sikap yang ditunjukkan karyawan dalam menyelesaikan

tugasnya. Secara tidak langsung kinerja karyawan akan meningkat. Dalam keadaan normal bila semua karyawan telah bekerja sesuai dengan *job description* maka kinerja perusahaan akan maksimal dan juga kurang disiplinnya karyawan dalam menerapkan SOP perusahaan juga akan berdampak pada menurunnya performa perusahaan dikarenakan kinerja karyawan yang kurang optimal. Bila terjadi gangguan pada kinerja karyawan didalam suatu kerja sama tim, agar sistem pekerjaan secara seluruhnya tidak terganggu diperlukan kesediaan karyawan lainnya untuk berperan ekstra mengambil alih pekerjaan demi terselesaikannya tugas-tugas dan pekerjaan secara keseluruhan. Hal ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan, sebaliknya jika karyawan tidak bisa berperan ekstra mengambil alih pekerjaan yang terganggu maka kinerja perusahaan akan menjadi kurang baik.

Menurut (Astuti, 2023) kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. (Saripuddin, 2017) Kinerja Karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Tabel 1. 2 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan CV Murah Sentosa Jombang

No	Faktor Penilaian Kinerja Karyawan	Hasil Penilaian		
		Bobot Penilaian Perusahaan (%)	Pencapaian Karyawan (%)	Nilai
1.	Kualitas Kerja	100%	58%	Cukup
2.	Kerjasama	100%	67%	Cukup
3.	Kuantitas Kerja	100%	55%	Cukup
4.	Kedisiplinan	100%	70%	Baik
Rata Rata		100%	62%	Cukup

Sumber : CV Murah Sentosa Jombang (2024)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas Kinerja Karyawan CV Murah Sentosa Jombang hanya 62% (Cukup) dimana hasil penilaian kinerja karyawan masih jauh dari yang ditargetkan perusahaan, terlihat dari kualitas karyawan dalam melakukan aktivitas kerja masih kurang baik, sering terjadinya keterlambatan karyawan dalam membuat laporan harian terkait aktivitas keluar masuk barang dan juga kurang baik kerja sama antara karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu juga tidak adanya penilaian evaluasi dari pimpinan terhadap promosi atau reward bagi karyawan.

Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Sutrisno, 2016) dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kemampuan dan keahlian, stres kerja, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja dan lingkungan kerja kerja. Jika setiap individu atau kelompok karyawan memiliki kriteria atau standar keberhasilan yang sudah ditetapkan oleh tujuan dan target dalam

pengukuran, kinerja seseorang atau kinerja organisasi tidak dapat diketahui. Maka dari itu stres kerja dan kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut (Vanchapo, 2019) Stres kerja adalah suatu kondisi dari interaksi manusia dengan pekerjaannya, suatu kondisi tersebut berupa ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Sedangkan Menurut (Irwansyah., dkk, 2023) Stres merupakan respon tubuh yang bersifat tidak spesifik terhadap setiap beban atau tuntutan atasannya. Stres dapat muncul apabila seseorang mengalami beban atau tugas berat dan orang tersebut tidak dapat mengatasi tugas yang dibebankan itu, maka tubuh akan berespon dengan tidak mampu terhadap tugas tersebut, sehingga orang tersebut mengalami stres.

Stres kerja merupakan salah satu faktor yang paling penting karena keseimbangan kehidupan kerja yang sehat dibutuhkan oleh karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengelola tingkat stres kerja karyawan, persaingan yang ketat dan menjadikan karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam kantor sangat tidak mungkin untuk menimbulkan stres. Tekanan stress muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan tugas-tugas yang saling bertentangan merupakan contoh dari pemicu adanya stress (Sinambela, 2019).

Menurut (Sutrisno, 2016) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sedangkan Menurut (Wibowo, 2016) Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer. Untuk itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan (Danendra & Rahyuda, 2019), (Sandiartha & Suwandana, 2022), dan (Solikhah, 2023) yang menyatakan Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Sansa Rizaldi Nur, 2019) (Prasetio, 2020), dan (Hotiana dan Febriansyah, 2018) menyatakan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Elburdah, 2018), (Elizabeth Fauziek dan Yanuar, 2021), dan (Sofiyatuz, 2024) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dan tidak mampu mediasi stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena diatas dan penelitian terdahulu maka peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja karyawan melalui variabel stres kerja dan variabel kepuasan kerja peneliti tertarik menggunakan judul **“Pengaruh**

**Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja
(Study Pada Karyawan CV Murah Sentosa Jombang)”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah

1. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Murah Sentosa Jombang?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja CV Murah Sentosa Jombang?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Murah Sentosa Jombang?
4. Apakah kepuasan kerja memediasi hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan CV Murah Sentosa Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan adakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan CV Murah Sentosa Jombang
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan adakah pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja CV Murah Sentosa Jombang
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan adakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan CV Murah Sentosa Jombang
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan kepuasan kerja memediasi hubungan

stres kerja dengan kinerja karyawan CV Murah Sentosa Jombang

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat secara :

1. Manfaat Teoritis

Penulis mengharapkan penelitian ini memberikan kontribusi pada pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan stress kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang akan dikembangkan pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penulis mengharapkan penelitian ini memberikan informasi yang berguna serta menjadi masukan bagi pihak perusahaan yang berkaitan dengan stress kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.