

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT FIF didirikan dengan nama PT Mitrapusaka Artha Finance pada bulan Mei 1989. Pada Tahun 1991, Perseroan merubah nama perusahaan menjadi PT Federal International Finance, namun seiring dengan perkembangan waktu dan guna yang memenuhi permintaan pasar, Perseroan mulai memfokuskan diri pada bidang pembiayaan konsumen secara retail pada tahun 1996. Perseroan yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh PT Astra International Tbk telah mengembangkan usahanya serta telah membuka cabang di seluruh Indonesia yang sampai saat ini telah memiliki 214 cabang.

Kerjasama yang telah terjalin membuat PT Federal International Finance (FIF Group) merupakan perusahaan multifinance yang khusus mendanai penjualan sepeda motor merek Honda. Berdasarkan data Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) yang dijelaskan oleh Purnama (2018), Honda merupakan merek terlaris pada periode semester pertama tahun 2018. Keberhasilan Honda tersebut tidak terlepas dari kontribusi PT Federal International Finance (FIF Group) sebagai perusahaan pembiayaan motor Honda di Indonesia. Selain itu FIF Group berdasarkan data dari Infobank edisi Agustus 2017 merupakan perusahaan multifinance nomor 4 dengan aset lebih dari 10 Triliun.

Keberhasilan FIF Group tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yaitu karyawan yang efektif dan efisien. Kerja keras yang dilakukan karyawan

menimbulkan efek positif bagi perusahaan, namun bagi karyawan belum tentu demikian. Kerja keras yang dilakukan karyawan untuk mencapai target penjualan dapat menimbulkan efek negatif bagi kondisi karyawan itu sendiri, salah satunya stres. Target yang diberikan perusahaan pada karyawan tidak akan menurun ketika karyawan mampu mencapai target. Perusahaan akan menaikkan target karyawan lebih dari pencapaian sebelumnya. Hal ini tentu akan memicu terjadinya stres kerja pada karyawan PT FIF Group, mengingat tugas masing-masing karyawan berbeda sesuai dengan bidangnya. Hal ini yang dirasakan juga oleh karyawan PT. FIF Group .

Representative Head Kendal bapak S selaku Penanggung jawab PT. FIF Group kendal menuturkan bahwa ada beberapa sub bagian pada struktur kerja PT. FIF seperti CRC (Collection Recovery Coordinator) yang dibagi atas 2 bagian, yaitu CRC CR1(bertanggung jawab atas proses penagihan bulan lalu, yaitu 1-30 hari cut of closing bulan lalu) dan CRC CR 2 (bertanggung jawab atas proses penagihan bulan lalu, yaitu 31-120 hari cut of closing bulan lalu). Pada bagian CRC yang tidak bisa menyelesaikan tugasnya, mereka biasanya akan ditegur dan diberi peringatan oleh *Representative Head*, pengurangan point dan *reward*, serta ancaman PHK (Putus Hubungan Kerja). UH (Unit Head) yang bertugas yang menjadi penanggung jawab terhadap *perolehan booking use financing*, serta key performance indicator yang melekat di jawaban tersebut. Pada bagian Kasir bertugas menjadi penanggung jawab terhadap penerimaan uang customer di pos dan maintain pengeluaran kas kecil. kasir wajib mencatat semua pemasukan dan pengeluaran pada kantor dan bertanggung jawab pada pembukuan akhir bulan,

jika ada data yang tidak valid dengan pemasukan dan pengeluaran, maka akan adanya teguran dan potongan gaji serta bisa terjadi proses PHK. CRF (Collection Remedial Field) yang di bagi atas dua bagian, yaitu CRF CR1 (yang bertugas melakukan penanganan account tagih di overdue (keterlambatan) 1 s.d. 30 hari cut of closing bulan lalu.) dan CRF CR2 (yang bertugas melakukan penanganan account tagih di overdue (keterlambatan) 31 s.d. 120 hari cut of closing bulan lalu). Pada bagian CRF yang tidak bisa menyelesaikan tugasnya, mereka biasanya akan ditegur dan diberi peringatan oleh CRC, pengurangan point dan *reward*, serta ancaman PHK (Putus Hubungan Kerja). MCE (Marketing Credit Executive) yang bertugas melakukan visum dan pencarian serta bertanggung jawab terhadap KPI MCE, pencapaian order use financing di scope wilayah pos banyumanik. Sesuai dengan uraian yang dilakukan pada wawancara dengan bapak S selaku RH dari PT. FIF Group Kendal .

Menurut Schmidt & Hunter (dalam Aulia, 2017) kinerja adalah permasalahan klasik tentang perilaku kerja karyawan yang tercermin dalam bentuk hasil pada setiap kegiatan organisasi, namun mengingat pentingnya kinerja bagi kelangsungan hidup organisasi, maka topik ini tidak pernah habis dibahas dalam dunia industri organisasi sampai saat ini. Kinerja secara tradisional memainkan peran sentral dalam pengukuran pekerjaan di bidang psikologi industri-organisasi. Menurut Yelboga (dalam Aulia, 2017) ukuran kinerja dari suatu pekerjaan memainkan peran penting dalam penelitian dan praktik. Keberhasilan atau kegagalan organisasi tergantung pada kinerja karyawan dalam organisasi. Semakin tinggi kinerja karyawan maka peluang keberhasilan suatu

organisasi akan semakin besar, dan sebaliknya semakin rendah kinerja karyawan kemungkinan gagalnya suatu organisasi pun akan semakin besar.

Hasibuan (dalam Sintya Dewi & Wibawa, 2016) menyatakan bahwa kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Mangkunegara (dalam Sintya Dewi & Wibawa, 2016) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sehubungan dengan kutipan dari wawancara dengan bapak S, banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus terpenuhi, maka tak jarang karyawan PT. FIF mengalami stres kerja. Hal ini terlihat dari banyaknya karyawan yang bolos kerja, *resign*, atau mengundurkan diri dan bahkan di PHK.

Greenberg (Dalam Mauladi & Dihan, 2015) Stress kerja dihadapi oleh hampir semua karyawan dalam lingkungan kerja, karena tuntutan kerja yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat dan akan menimbulkan tekanan terhadap karyawan. Hal ini terlihat dari 27 persen karyawan di Amerika Serikat, bahwa pekerjaan menjadi sumber terbesar dari stres dalam kehidupan mereka.

Stress kerja merupakan suatu kondisi tertekan yang muncul dari interaksi manusia dengan pekerjaannya. Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kekurangan mengertinya manusia akan keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres.

Stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan pada jangka pendek dapat membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dapat dikatakan bahwa stres kerja berhubungan negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Dewi, dkk 2014)

Penelitian lain menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara stres kerja dengan kinerja karyawan Harianto (Dalam Sintya Dewi & Wibawa, 2016). stress juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang Robbins (Dalam Sintya Dewi & Wibawa, 2016). Selanjutnya, penelitian Manzoor (Dalam Sintya Dewi & Wibawa, 2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara stres kerja dengan kinerja karyawan, bahwa semakin tinggi tingkat stres maka semakin menurun kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang demi mencapai suatu tujuan. Kinerja yang baik merupakan kinerja yang optimal yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Aulia, 2017) menunjukkan bahwa adanya korelasi negatif antara stres kerja dengan kinerja, baik dari hasil olah data berdasarkan kesalahan dalam pengambilan sampel ataupun kesalahan dalam pengukuran. Dan menurut penelitian dari (Dewi, Bagia, & Susila, 2014) ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Tidak jauh beda dari penelitian berikutnya yang dilakukan oleh (Putri,

2017) Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat korelasi negatif signifikan antara stres kerja dan kinerja, serta stres kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 7,7%.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan masalah yaitu :“apakah ada hubungan negatif antara stres kerja dengan kinerja ?”. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, peneliti ingin meneliti lebih lanjut dengan mengadakan penelitian yang berjudul: “Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja Pada Karyawan PT. FIF”.

B. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kinerja.
2. Mengetahui tingkat kinerja.
3. Mengetahui tingkat stres kerja.
4. Mengetahui peran stres kerja terhadap kinerja

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmunan psikologi pendidikan serta ilmunan psikologi industri dan organisasi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam mengembangkan teori-teori yang baru.

2. Manfaat Praktis

- a. **Ilmuwan Psikologi.** Memberikan informasi bahwa kinerja pada karyawan yang dipengaruhi oleh stres kerja.
- b. **Institusi PT. FIF.** Memberikan informasi tentang hubungan antara stres kerja terhadap kinerja pada karyawan, sehingga adanya perubahan pada sistem kerja yang ada pada institusi tersebut.
- c. **Penelitian Lain.** Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan tentang hubungan stres kerja terhadap kinerja pada anggota karyawan.