

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan produktivitas serta kualitas kerja karyawan. Salah satu aspek yang menjadi fokus perhatian dalam mencapai tujuan tersebut adalah kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan adalah salah satu aspek penting dalam dunia bisnis dan manajemen sumber daya manusia. Kepuasan karyawan berkaitan erat dengan produktivitas, retensi, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka lebih cenderung berkontribusi secara maksimal terhadap perusahaan dan kurang cenderung untuk mencari pekerjaan baru. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan karyawan menjadi krusial bagi pengambilan keputusan organisasi atau perusahaan.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah adanya stres kerja yang intens yang dapat membahayakan kesehatan mental dan fisik pekerja, yang pada akhirnya menyebabkan produktivitas yang lebih rendah, kepuasan kerja yang kurang, dan karyawan yang kurang sehat (Padmanabhan, 2021). Akibat stres kerja ini, orang menjadi gugup, mengalami kecemasan kronis, meningkatkan ketegangan emosional, proses berpikir dan perubahan kondisi fisik individu. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ramlawati et al., (2021) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya, peningkatan

kepuasan kerja pegawai dapat dilakukan melalui upaya pengurangan stres berupa pengurangan beban kerja yang berlebihan, pengurangan konflik, pemberian tanggung jawab yang sesuai dan penyempurnaan kebijakan pengembangan karir pegawai. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian Wu et al., (2021) yang menjelaskan bahwa stres kerja dapat mengakibatkan sikap negatif individu dan perilaku, yang memiliki dampak buruk pada kepuasan kerja.

Disamping itu, adanya beban kerja yang tidak seimbang yang diberikan organisasi atau perusahaan kepada karyawan juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Gagasan tersebut sejalan dengan temuan empiris yang ditemukan oleh Patta dan Firman, (2021) yang mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Target pekerjaan harus sama dan seimbang dengan kemampuan serta kapasitas pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas *et al.* (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan antara beban kerja fisik dan beban kerja mental terhadap kinerja.

Selain itu, lingkungan kerja yang baik juga dapat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang positif, termasuk hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan, dapat memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan kerja. Kompensasi juga merupakan faktor lain yang memiliki peran krusial dalam memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa bahwa mereka dibayar secara adil dan sesuai dengan kontribusi mereka cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka. Selain itu, peluang pengembangan karir juga dapat memengaruhi kepuasan kerja. Karyawan yang

melihat kesempatan untuk berkembang dan maju dalam organisasi mereka mungkin lebih termotivasi dan puas dengan pekerjaan mereka.

Berdasarkan Gallup Global Workplace dalam laporannya tahun 2022 menunjukkan bahwa hanya 24% pekerja di Indonesia yang merasa *engaged* dalam pekerjaannya. Angka ini membuat pekerja Indonesia menempati peringkat keempat dari sembilan negara di Asia Tenggara dalam hal *engagement* saat bekerja. Rendahnya *engagement rate* diindikasikan dapat terjadi karena tidak terkoneksiya perasaan individu dengan tempat kerjanya serta sering mengalami kelelahan dan kurangnya *work life balance*. Faktor budaya perusahaan juga disinyalir memiliki peranan besar dalam menentukan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Kemajuan industri saat ini membuka mata pekerja untuk lebih peduli terhadap kesehatan mentalnya dan saat ini muncul istilah *quiet quitting*.

*Quiet quitting* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tindakan seseorang yang secara diam-diam atau tanpa pengumuman resmi berhenti atau menarik diri dari pekerjaan, proyek, atau tanggung jawab tertentu tanpa memberikan peringatan atau pemberitahuan kepada atasan atau rekan kerja mereka. Tindakan ini seringkali terjadi ketika seseorang merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, tetapi tidak ingin atau tidak mampu untuk menghadapinya secara terbuka. *Quiet quitting* dapat memiliki dampak negatif pada lingkungan kerja dan hubungan antar-rekan kerja. Karena individu yang melakukan *quiet quitting* tidak memberikan pemberitahuan atau komunikasi yang jelas tentang alasan mereka berhenti, hal ini bisa menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian di tempat kerja. Selain itu, tindakan ini juga dapat meninggalkan tugas dan

tanggung jawab yang belum selesai, yang dapat mengganggu produktivitas dan menyulitkan rekan kerja yang tersisa.

PT. Astra Credit Companies (ACC) adalah perusahaan pembiayaan mobil dan alat berat. Sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 29/POJK.05/2014 PT. Astra Credit Companies (ACC) melakukan perluasan usaha di bidang Pembiayaan Investasi, pembiayaan Modal Kerja, pembiayaan Multiguna dan Sewa Operasi (Operating Lease), baik dengan skema konvensional maupun syariah. PT Astra Sedaya Finance yang merupakan cikal bakal PT. Astra Credit Companies (ACC) berdiri pada 15 Juli 1982 dengan nama PT Rhardja Sedaya, didirikan guna mendukung bisnis otomotif kelompok astra. Di tahun 1990, PT Rahardja Sedaya berganti nama menjadi PT Astra Sedaya Finance.

PT. Astra Credit Companies (ACC) juga mendukung penjualan mobil melalui jaringan dealer, showroom maupun perseorangan di seluruh wilayah Indonesia. Kantor PT. Astra Credit Companies (ACC) berada di lokasi Jalan Dr. Mr. Teuku H. Muhammad Hasan Desa Batoh Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan diketahui bahwa beban kerja pada setiap karyawan berbeda-beda sesuai dengan bidangnya. Sehingga setiap bidang mempunyai permasalahan beban kerja yang berbeda-beda. Karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) Banda Aceh pada pemberian tugas tidaklah sesuai pada posisi yang didudukinya saat ini dan cenderung sudah tidak sesuai lagi dengan *job description* pada perjanjian kontrak kerja. Maka para karyawan yang diberikan beban kerja yang tidak sesuai dengan *job description* serta karyawan yang harus mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan bagian lainnya

merasakan ketidakpuasan dalam bekerja yang pada akhirnya mereka bersifat pasif dalam menanggapi target yang sudah ditetapkan oleh atasan.

Demikian pula pada lingkungan kerja bagian marketing yang harus memenuhi target tetapi tidak terpenuhi serta pada bagian *collection* tidak tercapai target penagihan dikarenakan nasabah yang sulit melakukan pembayaran sementara perusahaan menetapkan target dan harus bekerja di luar jam kerja. Hal tersebut akhirnya menyebabkan stres kerja pada karyawan yang harus menyelesaikan tugas-tugas pada waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya, seseorang juga dapat dikategorikan mengalami stres kerja apabila stres yang dialami juga melibatkan lingkungan sekitar atau bahkan organisasi di mana individu tersebut berada. Berdasarkan keadaan di lapangan diketahui bahwa lingkungan divisi pekerjaan terdapat indikasi bahwa semangat kerja karyawan belum maksimal, terutama pada divisi bagian penagihan pembiayaan mobil.

Hal tersebut terlihat dari masalah yang sering dihadapi yaitu karyawan sering mengalami berbagai permasalahan oleh customer/pelanggan selalu marah-marah karena merasa malu bila dilakukan penagihan pembayaran didepan umum dan sebagainya, serta memiliki jam kerja yang tinggi dan membutuhkan kesabaran dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu pencapaian target dalam jumlah tertentu juga memberikan tekanan kepada karyawan karena umumnya pencapaian target tersebut ditentukan dalam batas waktu tertentu ditambah lagi untuk menyelesaikan pekerjaannya terkadang harus dilakukan di luar jam kerja dan juga insentif tidak sebanding dengan beban kerja yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tentunya membuat penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh terkait “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh.”

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh?
4. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh?
5. Bagaimana pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC) di Kota Banda Aceh.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pembandingan atau referensi bagi peneliti yang ingin mengkaji masalah stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor di kemudian hari.
2. Sebagai salah satu bahan bagi peneliti khususnya kajian empiris tentang stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor di kemudian hari.

3. Memberikan solusi pemecahan masalah eksperimental bagi peneliti dengan teori pendukung untuk memungkinkan berfikir terstruktur dalam pemecahan masalah.
4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi khasanah keilmuan dan pengembangan kajian teoritis ilmu ekonomi khususnya yang berkaitan dengan stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada Karyawan diharapkan hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai literatur bagi penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan mereview manajemen sumber daya manusia baik dari segi stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor dapat menjadi sumber informasi bagi organisasi yang bergerak dibidang finansial.
2. Sebagai kontribusi pengembangan ilmu manajemen khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dan secara spesifik tentang stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor.