

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era industri yang semakin kompetitif saat ini, persaingan di dunia bisnis semakin ketat. Perusahaan dan organisasi merasa semakin mendorong para karyawan mereka untuk terus berinovasi dan meningkatkan kinerja secara signifikan. Dalam lingkungan yang penuh tantangan ini, karyawan tidak hanya diharapkan menjalankan tugas-tugas rutin mereka, tetapi juga dihadapkan pada tuntutan untuk meraih peningkatan produktivitas yang lebih tinggi, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Perusahaan menyadari bahwa hanya dengan memiliki karyawan yang mampu berkinerja unggul, mereka dapat tetap bersaing di pasar yang berubah dengan cepat. Karyawan dihadapkan pada tanggung jawab untuk terus mengasah kemampuan mereka, memperdalam Retno Trianika et al.,(2024). Menurut Retno Trianika et al.,(2024) pengetahuan tentang industri, dan menemukan cara-cara baru untuk melakukan pekerjaan dengan lebih efisien. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para karyawannya dengan baik, sehingga mereka tidak perusahaan karena kurang mendapat perhatian dari Perusahaan.

Peranan kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan karena hasil kerja karyawan akan mempengaruhi hasil akhir perusahaan secara signifikan. Faktor ini menunjukkan bahwa keberhasilan Perusahaan sangat bergantung pada prestasi yang dicapai oleh karyawan. Perusahaan harus terus memperhatikan dan mendukung kebutuhan karyawan agar mereka dapat bekerja dengan efektif dan

mencapai kinerja yang optimal. Kinerja karyawan mengacu pada bagaimana seorang karyawan berperilaku di tempat kerja dan seberapa baik seorang karyawan melakukan tugas/pekerjaan yang diberikan. Masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan sangatlah banyak dan ini sebagai tantangan tersendiri untuk perusahaan dalam mengelola SDM karena keberhasilan suatu perusahaan itu tergantung pada SDM yang berkualitas. Dalam era teknologi yang sedang berkembang, semua orang harus bekerja dengan cepat agar perusahaan mendapatkan keuntungan di masa depan dan juga harus memperhatikan produktivitas dan kinerja karyawan, karena pada dasarnya bila perusahaan memahami pentingnya kinerja karyawan maka tujuan Perusahaan pun akan tercapai pernyataan Saputra & Susanti, (2024).

Kinerja karyawan terbentuk dari prestasi yang telah mereka raih dalam melaksanakan tugas-tugas mereka sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang diputuskan oleh perusahaan. Penilaian terhadap prestasi karyawan dilihat dari tingkat keahlian dan waktu yang diperlukan oleh seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh lamanya mereka bekerja dan kehadiran mereka di tempat kerja Saputra & Susanti, (2024). Kinerja yang baik adalah kinerja yang selalu mematuhi semua peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun, kinerja juga harus memenuhi standar yang masuk akal untuk meningkatkan produktivitas di tempat kerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Prestasi dalam bekerja dihitung berdasarkan pencapaian tim dan individu serta dinilai berdasarkan tindakan dan tingkah laku para karyawan. Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat

signifikan terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Ketika karyawan mencapai kinerja yang baik, hasil yang menguntungkan akan diperoleh. Dalam konteks yang berbeda, Perusahaan akan mendapatkan konsekuensi yang tidak menguntungkan akibat penampilan buruk dari para karyawannya. Kinerja yang baik adalah kinerja yang selalu mematuhi semua peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun, kinerja juga harus memenuhi standar yang masuk akal untuk meningkatkan produktivitas di tempat kerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Prestasi dalam bekerja dihitung berdasarkan pencapaian tim dan individu serta dinilai berdasarkan tindakan dan tingkah laku para karyawan. Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Ketika karyawan mencapai kinerja yang baik, hasil yang menguntungkan akan diperoleh. Dalam konteks yang berbeda, Perusahaan akan mendapatkan konsekuensi yang tidak menguntungkan akibat penampilan buruk dari para karyawannya. Menurut (Arrahman 2023), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Ketika karyawan merasa termotivasi, mereka akan semakin efektif dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

PT Surya Madistrindo Lhokseumawe adalah kantor cabang dari PT Gudang Garam, perusahaan rokok terbesar di Indonesia, yang berlokasi di JL.

Medan, Banda Aceh, kota Lhokseumawe. Perusahaan ini bertanggung jawab untuk mendistribusikan produk rokok Gudang Garam ke wilayah Aceh. Secara umum, PT Surya Madistrindo Lhokseumawe memiliki beberapa target yang ingin di capai yaitu meningkatkan volume penjualan, meningkatkan penjualan produk di wilayah Aceh, memperluas pangsa pasar, memperluas jangkauan distribusi produk Gudang Garam ke lebih banyak toko dan warung di Aceh, meningkatkan *brand awareness*, meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap merek Gudang Garam di Aceh, Meningkatkan profitabilitas, meningkatkan keuntungan perusahaan dari penjualan produk Gudang Garam di Aceh, melakukan promosi, meningkatkan kualitas produk Gudang Garam agar lebih disukai oleh konsumen, memperluas jaringan distribusi produk Gudang Garam ke lebih banyak toko dan warung di Aceh, memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan agar mereka puas dan membeli produk Gudang Garam Kembali.

Meskipun PT Surya Madistrindo Lhokseumawe memiliki sejumlah target yang beragam, termasuk peningkatan volume dan penjualan produk di Aceh, perluasan pangsa pasar dan distribusi produk Gudang Garam, serta upaya meningkatkan *brand awareness* dan profitabilitas, perusahaan ini dihadapkan pada berbagai tantangan. Namun, dalam menghadapi tantangan ini, salah satu isu kritis yang dihadapi adalah masalah terkait manajemen sumber daya manusia (SDM). Perusahaan menyadari bahwa tanpa SDM yang kompeten, mereka tidak akan dapat mencapai kesuksesan yang mereka nikmati saat ini, terutama dalam mempertahankan reputasi sebagai perusahaan ternama. Kinerja karyawan menjadi kunci penting dalam mendukung upaya perusahaan untuk mencapai target-

targetnya. Meskipun begitu, beberapa faktor seperti tingkat stres, beban kerja, dan motivasi kerja turut mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan.

Stres kerja adalah tempat respons adaptif terhadap perbedaan pribadi yang disebabkan oleh aktivitas, situasi fenomena yang menempatkan tuntutan khusus pada individu. *Work stressor* (stres kerja) suatu proses psikologis yang menyulitkan yang terjadi pada individu sebagai respon/reaksi terhadap *environment* di sekitarnya. Dalam dunia kerja, tingkat stres berkaitan dengan banyaknya pekerjaan, tuntutan atau tekanan penyelesaian tugas, dan urgensi waktu. Stres adalah keadaan stres dipengaruhi emosi, pikiran dan kondisi yang membuat berkurangnya kemampuan individu dalam merespon dengan positif dengan keadaan sekitarnya baik di semua lingkungan individu tersebut berada (Gunawan Ahmad et al., n.d.2024). Stres kerja bisa muncul dari beberapa aspek seperti tekanan untuk memenuhi target produksi, kekhawatiran akan kesehatan jangka panjang karena bekerja di industri rokok, atau tekanan dari perubahan regulasi yang ketat terhadap industri tembakau.

Pada PT Surya Madistrindo Lhokseumawe, terjadi sebuah fenomena yang menimbulkan kekhawatiran di kalangan karyawan, terutama dalam lingkup karyawan sales. Fenomena ini merujuk pada situasi di mana kejadian yang melibatkan konsumen perokok dapat menginduksi tingkat stres kerja yang tinggi pada para karyawan sales. Dalam konteks ini, disadari bahwa produk yang mereka tawarkan memiliki potensi bahaya bagi konsumen. Hal ini terutama disorot karena dampak negatif rokok terhadap kesehatan, termasuk berbagai penyakit serius seperti kanker, penyakit jantung, dan gangguan pernapasan.

Dari sudut pandang yang lain, fenomena ini memperlihatkan kompleksitas ekonomi lokal, di mana industri rokok mungkin menjadi salah satu kontributor utama pendapatan dan kesempatan kerja bagi masyarakat setempat. Situasi ini dapat menimbulkan dilema moral bagi karyawan sales rokok, karena mereka harus menyeimbangkan kebutuhan ekonomi pribadi dengan dampak negatif produk yang mereka jual. Selain itu, terjadi konflik antara karyawan sales dan pembeli rokok, di mana pembeli mengklaim bahwa produk yang dipromosikan tidak laku sehingga karyawan sales meragukan keberhasilan promosi tersebut tanpa adanya bukti yang konkret. Hal ini merupakan salah satu faktor penyebab ketidakmampuan mencapai target yang telah ditetapkan.

Namun di samping itu stres kerja yang terjadi di PT Surya Madistrindo Lhokseumawe juga mengalami tekanan yang luar biasa pada pekerjaannya. Setiap hari mereka harus bertarung dengan target penjualan yang semakin tinggi dari tuntutan atasan, persaingan di pasar semakin ketat, dan tanggung jawab untuk mempertahankan pelanggan agar pencapaian targetnya tercapai. Dan juga dari wawancara dengan beberapa karyawan mengungkapkan bahwa masalah utama yang dihadapi adalah tingginya tingkat stres. Hal ini terjadi ketika permintaan produk meningkat secara signifikan, yang memaksa karyawan untuk bekerja lembur dengan intensitas tinggi. Akibatnya, karyawan mengalami tekanan yang besar yang berdampak pada menurunnya tingkat kinerja mereka. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada kesejahteraan individual karyawan, tetapi juga dapat memengaruhi kinerja keseluruhan perusahaan.

Beban kerja merupakan perbandingan antara total waktu baku untuk menyelesaikan tugas pekerjaan terhadap total waktu standar. Menurut (Jesslyn & Khoiri, 2024). Beban kerja berarti gabungan dari kegiatan fisik dan mental yang harus dilakukan oleh individu dalam pekerjaannya, beserta tingkat energi dan daya tahan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Beban kerja mengacu kepada keadaan dimana berbagai tugas yang seharusnya diselesaikan dalam batas waktu khusus yang bisa menimbulkan tekanan. Beban kerja yang merujuk kepada sejumlah aktivitas yang memerlukan proses mental atau kompetensi yang perlu diselesaikan dalam jangka waktu khusus, baik dengan fisik dan psikis. Jika beban kerja terasa terlalu berat, sehingga bisa berimbas negatif pada keadaan fisik dan psikis seorang individu. Menurut (Clarissa & Wahyuningtyas, n.d. 2024) beban kerja yakni besaran pekerjaan yang perlu ditanggung oleh suatu jabatan atau unit organisasi yang diperoleh dari hasil dari perkalian antara volume kerja dan norma waktu.

Beban kerja yang tinggi terutama ketika ada kenaikan permintaan pasar atau ketika perusahaan mencoba meningkatkan kapasitas produksinya bisa berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap beberapa karyawan bahwasanya karyawan PT Surya Madistrindo Lhokseumawe dituntut untuk memenuhi target yang meningkat, karyawan harus bekerja dalam *shift* yang lebih panjang atau dengan jadwal yang lebih padat. Hal ini tidak hanya berpotensi mengurangi efektivitas kerja karena kelelahan tetapi juga bisa meningkatkan risiko kesalahan dan kecelakaan kerja karena terlalu banyak beban yang harus di capai untuk

memenuhi target, sehingga harus di butuhkan fisik yang kuat. Apalagi sekarang yang terjadi di lapangan pada karyawan sales yang mana bisa di lihat dari tidak adanya asisten untuk membantu aktivitas penjualan dan pemasangan spanduk. Dimana target kunjungan harus tercapai dan spanduk harus terpasang di semua *outlet*.

Di samping itu, kondisi pekerjaan maupun lingkungan kerja yang terjadi di PT Surya Madistrindo Lhokseumawe karyawan harus mengikuti aturan atau budaya yang berlaku saat berkerja, harus disiplin, kerja keras, Profesionalisme, dan kerja sama tim agar mudah tercapainya target yang di berikan oleh atasan, di mana ini sangat berpengaruh pada semua karyawan agar terget perusahaan tercapai, di samping itu juga mereka sering tertekan karena pekerjaan yang sangat banyak di saat produk yang mereka distribusikan semakin meningkat yang terjadi di lapangan ini merupakan beban kerja yang harus di lalui semua karyawan untuk mencapai target.

Kemudian salah satu tantangan kinerja SDM di PT Surya Madistrindo Lhokseumawe yaitu Motivasi kerja. Motivasi kerja sangat penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Motivasi kerja adalah sesuatu yang bisa menimbulkan semangat atau dorongan kerja pada diri seseorang, sehingga motivasi kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja dalam bekerja sangat penting bagi tinggi rendahnya produktivitas sebuah organisasi. Tanpa adanya motivasi kerja dari para karyawan untuk bekerja, maka tujuan perusahaan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Motivasi kerja atau suatu dorongan, seseorang diharapkan akan dapat terus berusaha untuk dapat

meningkatkan semangat dalam bekerja pada suatu organisasi. Menurut (Nangoy et al., 2020) menyatakan bahwa motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* (tak terlihat) yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan.

Motivasi kerja yang tinggi sering kali berkontribusi positif terhadap kinerja karyawan di PT Surya Madistrindo ini terjadi di karenakan stres kerja dan beban kerja yang di alami oleh karyawan saat bekerja, sehingga motivasi kerja karyawan otomatis akan menurun drastis pada karyawan PT Surya Madistrindo. Yang mana mereka butuh dukungan dan dorongan dari atasan maupun antar karyawan agar termotivasi dalam berkerja. Supaya mereka tidak mengalami stres kerja yang tinggi dan beban kerja yang memperberat mereka dalam berkerja. Sehingga atasan harus memberikan insentif yang lebih tinggi dan bonus dari sebelumnya, seperti bonus produksi harus meningkat, pelatihan untuk pengembangan keahlian, atau program kesehatan dan keselamatan kerja yang efektif, ini bisa meningkatkan motivasi karyawan. Atasan juga tidak membedakan karyawan yang akan di berikan insetif harus sesuai dengan kinerja masing-masing karyawan agar mereka merasa dihargai dan mendapatkan dukungan supaya memiliki kinerja yang lebih tinggi dan lebih sedikit melakukan kesalahan dan begitu juga sebaliknya karyawan yang tidak dihargai dan tidak mendapatkan dukungan untuk pengembangan kariernya cenderung akan memiliki yang rendah dan banyak melakukan kesalahan.

Namun, apabila motivasi yang diberikan tidak baik, tentunya akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut, dan hal ini tentunya akan mengarah pada tindakan yang dapat merugikan perusahaan. Karyawan akan melalaikan setiap tanggung jawab dan menjadi awal kemunduran dari perusahaan. Jika hal ini terus terjadi dapat dipastikan perusahaan tersebut akan mengalami kerugian *financial* dan akan kesulitan bersaing.

Interaksi antara stres, beban kerja, dan motivasi juga sangat penting. Misalnya, stres dan beban kerja yang tinggi dapat menurunkan motivasi karyawan, yang selanjutnya berpengaruh negatif terhadap kinerja mereka. Di sisi lain, jika karyawan memiliki motivasi yang tinggi, mereka mungkin bisa lebih baik dalam mengelola stres dan beban kerja yang ada.

Namun hubungan antara stres kerja, beban kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari berbagai penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian Jesslyn, M Khoiri (2024) beban kerja, dan stres kerja secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi hasil penelitian Dwi Cahya Agus et al., (2021) Stress kerja dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pun berdasarkan penelitian Paulina et al., (2022) beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Al Rizk Fahma et al., (2022) menunjukkan bahwa beban kerja hasil yang negatif signifikan terhadap kinerja karyawan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian menurut (Arrahman & Sugiyanto, n.d. 2023) stres kerja terdapat hasil

yang negatif terhadap kinerja karyawan dan motivasi kerja mempunyai hasil positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan masih terjadi perdebatan temuan dan perdebatan para peneliti mengenai pengaruh stres kerja, beban kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga mendorong penulis untuk meneliti dan mengkaji kembali

Berdasarkan latar belakang, fenomena dan *research gap* yang di kaji dalam penelitian sehingga penelitian tertarik mengambil judul “ **Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Surya Madistrindo Lhokseumawe**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Surya Madistrindo Lhokseumawe?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Surya Madistrindo Lhokseumawe?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Surya Madistrindo Lhokseumawe?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Surya Madistrindo

2. Untuk mengetahui Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Surya Madistrindo
3. Untuk mengetahui Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Surya Madistrindo

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian di atas, oleh karena itu, maka penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak seperti berikut ini:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Di harapkan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan bahan pengembangan untuk penelitian selanjutnya.
2. Penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Surya Madistrindo Lhokseumawe
3. Manfaat Praktis
  - a. Bagi peneliti di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam mempraktikkan teori-teori yang diperoleh di perkuliahan dalam kehidupan sehari-hari.
  - b. Di harapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi, bahan perbandingan dan peningkatan kinerja Karyawan PT Surya Madistrindo Lhokseumawe