

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) dalam konteks bisnis, adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut karyawan. Marwansyah (2016:3) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberi kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian (Rivai dan Sagala 2013:1)

Menurut Sasono (dalam Wibowo, 2014), stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan di mana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Jika kemampuan seseorang baru sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (sembilan), maka sangat mungkin sekali orang itu akan terkena stres kerja. Stres tersebut akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan pada seseorang yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan

stress bagi karyawan antara lain tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, seorang pimpinan yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Stress kerja yang dialami karyawan dapat merugikan perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang di keluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Banyak pegawai yang tidak masuk kerja dengan berbagai macam alasan, ataupun pekerjaan yang tidak selesai pada waktunya.

Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi MSDM yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka (Handoko, 2017:122). Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2016:118). Kompensasi berbentuk uang artinya kompensasi di bayar dalam bentuk uang kartal kepada karyawan bersangkutan. Kompensai berbentuk barang artinya kompensais dibayar dengan barang.

Hal ini berarti bahwa karyawan menggunakan pengetahuan, keterampilan, tenaga dan waktu bukan semata-mata ingin membaktikan atau mengabdikan diri pada perusahaan, tetapi ada tujuan lain yaitu mengharapkan imbalan atau balas jasa, atas hasil yang telah diberikan. Kompensasi ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pengusaha dan karyawan, didalam kompensasi terdapat

sistem upah, gaji, insentif yang menghubungkan kompensasi dengan produktifitas dalam hal tertentu.

Bagi karyawan, kompensasi yang mereka terima merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi atas kontribusi yang telah mereka berikan. Salah satu alasan individu bekerja adalah untuk memperoleh kompensasi/imbalan. Kompensasi menjadi sangat penting karena dengan kompensasi yang diterima, individu akan dapat memenuhi kebutuhan baik itu kebutuhan primer (makanan, pakaian, dan tempat tinggal) maupun kebutuhan sekunder. Pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tersebut pada akhirnya seringkali ikut menentukan kualitas kerja individu. Kompensasi yang diterima oleh setiap karyawan berhubungan dengan bidang kerja karyawan sehingga kompensasi yang diterima akan berbeda.

Sementara *Toode et al.* (2011) mengemukakan karakteristik pribadi, kondisi kerja, karakteristik tempat kerja dan keadaan psikologis internal sebagai faktor utama untuk memotivasi pegawai terhadap pekerjaan. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan dalam melaksanakan proses produksi (Sahara,2012). Lingkungan kerja yang nyaman akan meningkatkan produktivitas karyawan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat. Tujuan yang ingin di capai perusahaan adalah meningkatkan produktivitas dan nilai serta pendapatan perusahaan. Dicapainya tujuan tersebut dikatakan berhasil dalam melakukan aktivitasnya dengan produktifitas sebagai barometer.

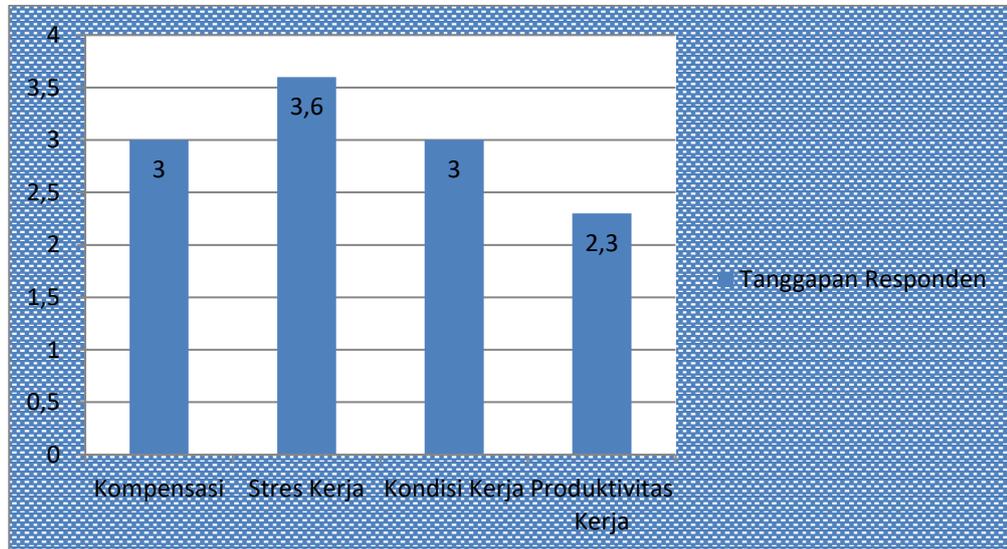
Upaya meningkatkan produktivitas suatu perusahaan bukanlah dengan cara bekerja lebih keras, tetapi bekerja lebih cerdas (Widodo, 2015:217). Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan produktivitas akan sangat mendukung kemampuan bersaingnya. Tuntutan kompetensi di tengah kompetisi pada akhirnya akan menjadi hal yang tidak boleh diabaikan.

XL Center adalah sarana informasi bagi setiap customernya. Fungsi dari layanan utama XL Center yaitu untuk menjawab semua kebutuhan baik dari segi informasi yang dibutuhkan pelanggan atau customer. Tujuan yang ingin dicapai perusahaan adalah meningkatkan produktivitas dan nilai serta pendapatan perusahaan. Dicapainya tujuan tersebut dikatakan berhasil dalam melakukan aktivitasnya dengan produktivitas barometer.

Penelitian ini mengambil obyek penelitian pada Karyawan XL Center Jabo yang bergerak di bidang pelayanan. Total karyawan di XL Center adalah 90 Karyawan ( data diperoleh dari hasil wawancara kepada supervisor XL Center JABO tersebut pada bulan april 2021 ). Penulis menyebarkan pra kuisisioner agar dapat memberikan hasil yang dapat menjelaskan kerangka pikir teoritis yang valid.

Berikut ini adalah hasil penyebaran kuisisioner prasurvey tentang pengaruh kompensasi, stress kerja, kondisi kerja dan produktivitas kerja karyawan XL Center. Dengan menggunakan sampel sebanyak 50 responden dari 90 karyawan XL Center. 50 responden tersebut yang dianggap dapat

mewakili seluruh jumlah karyawan di XL Center ( Jabo ), Karena karyawan tersebut telah bekerja lebih dari 3 Tahun.



Sumber : Data diolah penulis tahun 2021

Gambar 1. 1 Grafik Tanggapan Responden Pra Survei

Gambar 1.1 Grafik tanggapan responden mengenai kompensasi, stress kerja, kondisi kerja dan produktivitas kerja karyawan XL Center.

Berdasarkan tabel 3.3 dapat diinterpretasikan hasil rata-rata dari pengolahan data jawaban responden skala 1 – 4 yaitu variabel kompensasi menunjukkan nilai sebesar 3, mengidentifikasi bahwa kompensasi di XL Center tergolong tinggi, selanjutnya variabel stres kerja dengan nilai sebesar 3,6 mengidentifikasi bahwa tingkat stres kerja di XL Center sangat tinggi, selanjutnya variabel kondisi kerja menunjukkan nilai sebesar 3, mengidentifikasi bahwa kondisi kerja di XL Center juga tinggi. Pada variabel terakhir, variabel produktivitas kerja karyawan dengan nilai sebesar 2,3 mengidentifikasi bahwa produktivitas kerja karyawan di XL Center

rendah dan skalanya paling kecil dibandingkan variabel lainnya, dan dilihat secara grafik angka yang paling tinggi yaitu variabel stress kerja kemudian paling kecil produktivitas kerja ini berarti apabila tingkat stress kerjanya tinggi akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawannya yang akan menurun kemudian dipengaruhi oleh kompensasi dan kondisi kerja yang sedang sehingga akan menimbulkan kurangnya semangat kerja untuk mencapai target yang ditentukan sehingga akan menurunnya angka produktivitas.

XL Center yang termasuk perusahaan telekomunikasi. Merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan .tetapi jika produktivitasnya menurun dikarenakan tidak tercapainya target penjualan XL Prioritas, kurang ramahnya customer service terhadap pelanggan karena sering terjadi komplain customer yang berlebihan sehingga akan mengakitkannya penurunan angka traffic pengunjung di XL Center yang akan menjadikan penurunan *profit* pendapatan di perusahaan. Untuk meningkatkan produktivitas karyawan disarankan untuk karyawan saling menjaga keakraban dan kenyamanan satu sama lain bagi karyawan agar membangun kondisi kerja yang nyaman dan kalau tingkat stres kerja menurut itu juga akan meningkatkan produktivitas karyawan.

Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **PENGARUH SISTEM KOMPENSASI, STRES KERJA DAN KONDISI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS DI XL CENTER** “

## **1.2 Identifikasi,Pembahasan dan Rumusan Masalah**

### 1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut :

1. Kurangnya produktivitas karyawan kepada pelanggan sehingga menjadi menurunnya pengunjung dan pendapatan di XL Center.
2. Karyawan merasa tidak nyaman dengan kondisi kerja tersebut.
3. Tingginya target penjualan sehingga menjadikan karyawan mengalami stress kerja.
4. Kurangnya kompensasi yang karyawan dapat sehingga mempengaruhi produktivitas kerja.

Melihat besaran kompensasi yang di dapat karyawan di XL Center dan tingginya tingkat stress kerja yang diakibatkan target penjualan yang tinggi sehingga mengakibatkan kondisi kerja yang kurang baik maka akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan untuk perusahaan, sehingga hal tersebut menjadi identifikasi dari permasalahan penelitian dan peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut.

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berkaitan dengan pengaruh sistem kompensasi, stress kerja dan kondisi kerja terhadap produktivitas.
2. Penelitian ini dilakukan kepada karyawan di XL Center.
3. Produktivitas kerja ini dipilih karena dengan semakin meningkatnya produktivitas akan menghasilkan pendapatan yang tinggi untuk perusahaan.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah penulis pilih maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah sistem kompensasi, stres kerja dan kondisi kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan ?
2. Apakah sistem kompensasi berpengaruh terhadap produktivitas karyawan?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan?
4. Apakah kondisi kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji besar pengaruh sistem kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan di xl center.

2. Untuk menguji besar pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di xl center.
3. Untuk menguji besar pengaruh kondisi kerja terhadap produktivitas karyawan di xl center.
4. Untuk menguji besar pengaruh sistem kompensasi, stress kerja dan kondisi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di xl center.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Karyawan di XL Center :

Di harapkan dapat Menjadi Masukan Bagi Perusahaan dalam Pengambilan Kebijakan dan langkah-langkah untuk memberikan Kompensasi kepada karyawan untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

2. Bagi mahasiswa :

Dengan pengalaman dalam penilitan ini agar penulis dapat menjadi seorang pekerja yang lebih baik lagi dan berintegritas tinggi.