

## **BA B I**

### **Pendahuluan**

#### **1.1 Latar Belakang**

SDM senantiasa melekat pada setiap sumber daya organisasi apapun sebagai faktor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Permasalahan adalah hal yang tidak mudah dan tidak jarang mengakibatkan karyawan merasa tertekan dan marah. Penyebabnya adalah karyawan dituntut untuk selalu menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sudah ditentukan, sementara itu di sisi lain karyawan dihadapkan pada tekanan - tekanan baik dari dalam maupun dari luar perusahaan yang dapat mempengaruhi konsentrasi karyawan dalam bekerja. Pada tenaga kerja pengaruh beban kerjanya dapat dilihat dari faktor - faktor seperti tugas - tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utamanya. Begitupun tugas tambahan yang ia kerjakan, waktu kerja yang ia gunakan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan fasilitas yang dapat membantu menyelesaikan kerjanya dengan baik. Banyaknya tugas tambahan yang harus dikerjakan oleh seorang karyawan dapat mengganggu penampilan kerja dari karyawan tersebut.

Suatu perusahaan yang berkembang merupakan keinginan individu yang berada dalam perusahaan tersebut, sehingga diharapkan

dengan perkembangan tersebut perusahaan mampu bersaing dalam mengikuti perkembangan zaman.

karena itu tujuan yang diharapkan tercapai dengan baik. Suatu kemajuan perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat internal dan eksternal.

Kinerja merupakan suatu fungsi karyawan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya, Seseorang sepatutnya keinginan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang dibebankan perusahaan. Keinginan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya

Penilaian kerja merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, karena dengan penilaian kerja akan diketahui seberapa baik seseorang karyawan yang telah bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan dan dicapai oleh perusahaan. selain itu penilaian kerja akan memberikan keinginan karyawan untuk berkerja semakin giat, untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja di masa akan datang.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan dan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dan suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan .

Barang elektronik pada zaman sekarang sangat dibutuhkan oleh manusia untuk keperluan yang kecil sampai besar seperti keperluan

sehari-hari seperti keperluan rumah tangga untuk membantu pekerjaan rumah tangga dan juga keperluan hiburan untuk menghilangkan kejenuhan dan berkomunikasi membeli barang elektronik tentu saja tidak semurah yang kita bayangkan sehingga banyak masyarakat yang jarang memiliki barang elektronik yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari tetapi seiring pertumbuhan ekonomi maka barang elektronik sekarang mudah sekali dijangkau meskipun masyarakat tidak langsung membeli dalam tunai.

Sekarang pertumbuhan ekonomi semakin berkembang cepat dan banyak perusahaan-perusahaan leasing atau pinjaman yang memberikan dan menawarkan kemudahan untuk masyarakat membeli peralatan elektronik dengan cara kredit yaitu membayar secara berangsur-angsur dengan jangka waktu yang telah ditentukan hal ini semakin memudahkan dan meringankan masyarakat yang ingin membeli barang elektronik dengan murah dan terjangkau.

*Collector* adalah karyawan yang bekerja di perusahaan *leasing* atau pinjaman yang bertugas untuk mengingatkan dan menagih angsuran yang dibebankan perusahaan kepada kreditur selain mengingatkan dan menagih tugas *collector* adalah sebagai jembatan penghubung antara perusahaan dan kredit biasanya tugas *collector* lebih berat dari pada karyawan lainnya sehingga di perusahaan leasing atau pinjaman karyawan *collector* lah yang berperan penting untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

Waktu adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam menjalankan dan menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan oleh

suatu perusahaan kepada karyawan. dalam menyelesaikan suatu pekerjaan karyawan juga membutuhkan waktu yang lebih dari pada waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Maka banyak karyawan yang menjalankan dan menyelesaikan pekerjaan mereka yang belum terselesai sesudah jam operasional yang telah ditentukan oleh perusahaan banyak karyawan yang merasa terbebani oleh waktu tambahan yang perusahaan berikan kepada karyawan agar cepat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan sehingga banyak karyawan yang mengeluh karena berlakunya waktu tambahan tersebut dan tidak sedikit karyawan mengalami kelelahan fisik dan pikiran .karena kurang istirahatnya fisik dan pikiran karyawan maka banyak terjadi kesalahan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan oleh perusahaan untuk karyawan dan juga banyak yang kinerjanya tidak optimal.

Menurut sumber bighildan. kerja malam adalah hal yang biasa dilakukan oleh collector untuk melakukan pekerjaan karena jika nasabahnya para pekerja maka mereka harus ditemui sore bahkan malam hari. Semalam apapun para collector harus tetap menjalankan tugasnya, meskipun tetap harus absen sebelum jam 12 malam

Perusahaan perlu memberikan perhatian yang lebih terhadap keberadaan karyawan agar loyalitas, semangat dan keinginan karyawan terhadap perusahaan lebih meningkat, perusahaan harus juga mengetahui dampak penyebab menurunnya kinerja karyawan.

Responden yang dilakukan adalah karyawan bagian *collector* pada Perusahaan kredit elektronik Surabaya. saya memilih karyawan collector dikarenakan karyawan *collector* pada operasional perusahaannya lebih

besar pengaruhnya terhadap meningkatkan keuntungan perusahaan dan juga mempunyai tenaga fisik yang lebih besar, berkerja di luar perusahaan dan membutuhkan waktu lebih lama waktu bekerjanya dari pada karyawan lainnya. Sehingga karyawan bagian *collector* membutuhkan prioritas yang harus diutamakan dan perhatian lebih karena beban kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan bagian *collector* sangatlah banyak sehingga waktu yang disediakan oleh perusahaan tidaklah cukup efektif untuk menjalankan dan menyelesaikan beban pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan sehingga menyita banyak waktu, fisik, pikiran yang dirasakan oleh karyawan bagian *collector* tersebut dalam menjalankan tugasnya. Menurut saya karyawan bagian *collector* harus diberi perhatian yang lebih guna meningkatkan kinerja guna menunjang potensi kinerja yang ada pada diri karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka saya terdorong untuk meneliti dan mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul : ***“Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan bagian collector pada perusahaan kredit elektronik di Surabaya”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan di bahas dalam tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kerja malam/Lembur terhadap kinerja Karyawan bagian *collector* ?
2. Bagaimana pengaruh psikis terhadap kinerja Karyawan bagian *collector*?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan collector?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kerja malam/Lembur berpengaruh terhadap kinerja *collector* ?
2. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh psikis berpengaruh terhadap kinerja *collector* ?
3. Untuk mengetahui yang lebih dominan pengaruh Faktor –Faktor beban kerja terhadap kinerja karyawan *collector*?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari tugas akhir ini adalah :

1. Bagi Universitas

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen pemimpin Universitas Trunojoyo dalam mengambil kebijakan meningkatkan kinerja sumber daya manusia dan memberikan informasi tentang beban kerja yang dialami oleh seorang Karyawan *Collector* yang mempunyai peranan dalam mendorong kinerja kerja.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan *collector* lebih optimal

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan referensi untuk penelitian di masa yang akan datang, yang tertarik mengadakan penelitian dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia.