

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia dalam konteks bisnis, adalah orang yang bekerja dalam suatu perusahaan yang sering pula disebut karyawan. Karyawan memiliki peran strategis dalam perusahaan, tanpa karyawan maka perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri. Oleh sebab itu karyawan merupakan harta (*asset*) bagi perusahaan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat membawa pengaruh yang signifikan kepada para karyawan, Keahlian, pengetahuan dan kemampuan merupakan hal utama yang harus dimiliki dalam bersaing di dunia kerja yang sangat kompetitif dan selalu menuntut kualitas kerja bukan hanya kuantitasnya saja. Perubahan tersebut membawa tuntutan yang tinggi terhadap setiap individu agar lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal.

Persoalan yang ada adalah bagaimana dapat menciptakan karyawan yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal sehingga, tujuan perusahaan dapat tercapai, karena salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Handoko 2001).

Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan sangat perlu mendapat perhatian khusus dari MSDM dalam sebuah perusahaan, sebab kinerja karyawan dapat mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan tersebut. Dalam mencapai kinerja yang tinggi perlu memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi dan menjadi pemicu apakah kinerja karyawan tinggi atau rendah.

Untuk mencapai hasil yang maksimal atau output yang berkualitas, perusahaan perlu memperhatikan karyawan dengan segala kebutuhannya dan juga masalah-masalah yang dihadapi baik secara internal maupun eksternal, karena hal ini akan mempengaruhi cara mereka bekerja terutama yang sangat berkaitan dengan hasil kerja. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memperhatikan stress kerja yang dialami oleh karyawan. Stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara 2005). Stress kerja dapat dikategorikan sebagai stress secara mental, fisik, dan psikologis (Kazmi, Amjad And Khan:2008). Intinya, stress kerja dapat timbul jika tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan untuk memenuhiuntutannya tersebut sehingga menimbulkan stress kerja. Stress sebenarnya tidak selalu berdampak negatif. Stress dalam takaran yang proposional dapat berfungsi sebagai motivator dalam bekerja, stress seperti ini sering disebut dengan *eustress*.

Dengan semakin marak dan ketatnya persaingan antar perusahaan, maka setiap perusahaan dituntut untuk memiliki ritme kerja yang serba cepat, serta menuntut dan sangat kompetitif. Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stress. Stress kerja dapat dipicu oleh beberapa faktor dalam pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Faktor-faktor penyebab stres

tersebut bersumber dari berbagai hal diantaranya adalah beban kerja yang terlalu berlebihan, tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar, waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, balas jasa yang terlalu rendah dan masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua (Hasibuan 2007:204). Ketika stress atau beban berat terus terjadi, tentu akan menimbulkan banyak kendala yang akhirnya akan menurunkan kinerja. Karyawan yang mengalami stress menjadi cemas dan merasakan kecuatiran kronis. Mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap tidak kooperatif (Hasibuan 2007:204). Tentu sangat disayangkan apabila kondisi tersebut terjadi, dan seharusnya sesegera mungkin diatasi. Maka, proses konseling sebagai bagian dari fungsi MSDM yaitu pemeliharaan diperlukan guna mengetahui berbagai macam masalah yang dihadapi perusahaan. Oleh karena demikian sebuah perusahaan diperlukan untuk menyediakan adanya seorang konselor. Tentunya dengan tujuan agar dapat diketahui berbagai masalah yang menjadi penyebab stress kerja serta mampu menimalisir masalah-masalah yang ada.

Untuk mengelola stress kerja yang terjadi pada karyawan, manajemen perusahaan dapat melakukan kebijakan-kebijakan atau penanggulangan untuk mengatasi stress kerja. Menurut Sasono (2004:3) mengelola stress ada 2 (dua) pendekatan yang bisa diterapkan yaitu pendekatan individu dan organisasional. Pendekatan individual mencakup pelaksanaan teknik manajemen waktu, meningkatkan latihan fisik, pelatihan relaksasi dan perluasan jaringan dukungan sosial. Pendekatan organisasional mencakup perbaikan seleksi personil dan penempatan kerja, penempatan tujuan yang realistis,

perancangan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan komunikasi organisasi dan pelaksanaan program kesejahteraan.

Bank BJB merupakan salah satu bank pembangunan terbesar di Indonesia yang dituntut untuk terus meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Peningkatan kualitas manajemen bank tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Dalam suatu perusahaan, khususnya perbankan, perubahan merupakan suatu hal yang sangat lazim terjadi. Berbagai perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnis menuntut perbankan untuk melakukan penyesuaian-penyesuaian dalam rangka memenangkan persaingan. Begitu pula yang terjadi pada Bank BJB, tuntutan nasabah, inovasi unggul Bank pesaing dan ketatnya persaingan layanan antar Bank, terus mendorong manajemen untuk melakukan perubahan demi perubahan.

Perubahan tersebut membawa tuntutan yang tinggi terhadap setiap individu agar lebih meningkatkan kinerjanya. Dengan tuntutan kerja yang tinggi setiap individu akan mengalami stress terutama bagi individu yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Berdasarkan wawancara awal penulis dengan beberapa karyawan bagian front office pada Bank BJB Cabang Soreang, stress kerja yang umumnya dirasakan terjadi akibat kelebihan beban kerja pada waktu-waktu tertentu, banyaknya pekerjaan yang harus mereka selesaikan dan tekanan waktu yang harus mereka hadapi karena harus bekerja sangat cepat untuk dapat menyelesaikan seluruh tugas yang ada. Desakan waktu dan tugas yang menumpuk menyebabkan timbulnya banyak kesalahan dan kadang menyebabkan kondisi kesehatan karyawan berkurang. Terkadang beberapa karyawan dalam unit kerja tertentu harus menyelesaikan tugasnya

dengan menambah jam kerja dengan lembur dan tidak jarang membawa pekerjaannya kerumah. Hal diatas tidak dipungkiri dapat memicu terjadi stress kerja.

Tingkat stress yang dialami oleh tiap karyawan berbeda-beda, tergantung dari cara karyawan mengelola stres yang dialami. Stress dapat memberikan dampak yang berlawanan, apabila tingkat stress yang dialami karyawan rendah atau masih dalam batas kewajaran, maka stress dapat menjadi motivasi dalam pelaksanaan kerja sehingga mengoptimalkan kinerja. Namun sebaliknya, apabila stress yang dialami karyawan berada pada tingkat yang sudah melampaui batas kewajaran, maka stress akan cenderung menjadi masalah sehingga menurunkan kinerja. Oleh karena itu, agar Bank BJB dapat lebih berkembang secara optimal, maka perlu memperhatikan masalah-masalah karyawan dengan pekerjaannya yang berpotensi menjadi stress kerja yang dapat berdampak buruk terhadap kinerja karyawan bahkan kinerja perusahaan .

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : *“Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank BJB Kantor Cabang Soreang.”*

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana stress kerja di Bank BJB Kantor Cabang Soreang
- 2) Bagaimana kinerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Soreang?
- 3) Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan Bank BJB Kantor Cabang Soreang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

- 1) Stress Kerja di Bank BJB Kantor Cabang Soreang
- 2) Kinerja Karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Soreang
- 3) Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di BJB Kantor Cabang Soreang

1.4. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan antara lain:

- 1) Bagi Perusahaan
Memberikan Informasi tentang stress kerja dan kinerja karyawan sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang dapat meningkatkan kinerja dan mengurangi stress kerja bagi karyawan di Bank BJB Cabang Soreang
- 2) Bagi Masyarakat Umum
Menambah literatur (bahan bacaan) untuk masyarakat dalam menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan.
- 3) Bagi Instansi Pendidikan
Sebagai tambahan khasanah penelitian dan sebagai bahan bacaan sekaligus dapat menambah wawasan sehingga bisa dijadikan sebagai bahan studi banding dan acuan.
- 4) Bagi Penulis

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti dan mengkaji masalah yang sama di masa yang akan datang. Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan karya ilmiah khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.5.1 Stress Kerja

Dalam kehidupan modern yang makin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stress apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk stress pada dasarnya disebabkan oleh kurang mengertinya manusia akan keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stress.

Behr dan Newman (1978) yang mendefinisikan stres kerja sebagai tuntutan pekerjaan yang berlebihan melebihi kemampuan pekerja meliputi interaksi antara kondisi pekerjaan dengan sikap individu yang mengubah kondisi normal dan fungsi psikologis pekerja sehingga menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu.

Sedangkan menurut Ross dan Altmaier (1994) mendefinisikan stres kerja sebagai interaksi antara kondisi kerja dengan karakteristik individual masing-masing pekerja, dimana tuntutan kerja melebihi kemampuan individu untuk mengatasi tuntutan.

Berdasarkan definisi stres kerja yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah perasaan tertentu berasal dari sumber –sumber penyebab yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaannya.

Berbagai hal yang dapat menjadi sumber stress kerja, diantaranya berasal dari faktor menurut Cooper (dalam Margiati, 2005:134) yang menjadi sebagai sumber stres kerja yaitu :

1. Kondisi Kerja
2. Ambiguitas Peran
3. Faktor Interpersonal
4. Perkembangan Karier
5. Struktur Organisasi
6. Hubungan antara pekerjaan dan rumah

1.5.2 Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang menuai hasil, dan berpengaruh penting untuk pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja yang baik tentu akan menghasilkan suatu hasil yang memuaskan perusahaan dan karyawan itu sendiri, tetapi kinerja yang buruk akan menjatuhkan perusahaan dan menggulingkan perusahaan sehingga tujuan untuk kemajuan tidak bisa tercapai. Untuk itu kinerja karyawan yang sesuai sangat dibutuhkan perusahaan demi tercapainya tujuan bersama dengan maksud agar kepentingan perusahaan dan mensukseskan visi dan misi perusahaan kearah yang lebih maju.

Menurut Gibson (1997), kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti: kualitas, efisiensi dan kriteria efektivitas kerja lainnya. Sedangkan Menurut Gomes (2003:142) Kinerja Karyawan adalah Catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama waktu tertentu. Untuk mengukur kinerja karyawan digunakan teori yang dikemukakan oleh Gomes (2003:142) yaitu:

1. *Quantity of work*
2. *Quality of work*
3. *Job knowledge*
4. *Creativeness*
5. *Cooperation*
6. *Dependability*
7. *Inisiative*
8. *Personal qualities*

Berdasarkan teori-teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja sebagai hasil yang dicapai oleh seorang karyawan selama periode waktu tertentu pada bidang pekerjaan tertentu.

1.5.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja

Tujuan yang dicapai perusahaan tidak akan terlepas dari peran dan andil setiap karyawan yang menjadi penggerak kehidupan organisasi, sehingga sudah

selayaknya peran dari pimpinan para manajer perusahaan untuk dapat memahami kondisi para karyawannya, apabila karyawan terdapat beban masalah yang dapat menghambat kinerja perusahaan maka secepatnya pimpinan dapat mengurangi dan menyelesaikan beban karyawan tersebut, terutama mengenai stres kerja yang semestinya harus dikelola dengan penuh berkesinambungan supaya tidak menghambat kinerja karyawan.

Robbins (2006) menyatakan stres pada tingkat rendah sampai sedang merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan bereaksi sehingga pada saat inilah kinerja karyawan akan lebih baik. Namun, terlalu banyak stress menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala ke seseorang yang mengakibatkan kinerja menurun. Selain itu, stres pada tingkat sedang dapat mempunyai pengaruh yang negatif pada kinerja jangka panjang karena intensitas stres yang berkelanjutan tersebut dapat meruntuhkan individu dan melemahkan sumber daya energinya.

Selain itu berbagai penelitian terdahulu telah dilakukan untuk menguji hubungan atau pengaruh antara stres kerja dan kinerja karyawan, diantaranya :

Muhammad Ismail Ramay dengan judul penelitian *Impact of Stress on Employees Job Performance : A Study on Banking Sector of Pakistan (May, 2010)* dimana ia melakukan penelitian dengan metode penelitian deskriptif, Teknik pengumpulan data yang dipilih adalah Kuisisioner dan menggunakan skala likert. Dari hasil penelitiannya dapat ditarik kesimpulan/hipotesis bahwa Stress Kerja dan Kinerja Karyawan secara signifikan mempunyai korelasi negatif yang signifikan.

Laiba Dar, Anum Akmal, Muhammad Akram Naseem, Kashif Ud Din Khan dengan judul penelitian *Impact of Stress on Employees Job Performance in Business*

Sector of Pakistan (May, 2011), menggunakan metode penelitian Deskriptif, Teknik Pengumpulan data dengan kuisioner, Skala Pengukuran Menggunakan Skala Likert. Hasil penelitiannya adalah Stres Kerja Mempunyai hubungan negatif dengan kinerja, yang mana ketika terjadi stres, stres tersebut berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dan pada saat tingkat stress lebih rendah stress tersebut berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dan pada saat tingkat stress lebih rendah stress tersebut dapat meningkatkan kinerja. Sehingga keduanya memiliki perbandingan terbalik.

Fouzia Ali, Ayesha Farouqi, Fatima Amn, Kawkab Yahya, Nabeela Idrees, Mehmooda Amjad, Maiam Ikhlq, Sadia Noreen, Asma Irfan. *Effect of Stress On Job Performance*. Menggunakan Teknik Pengumpulan Data Kuesioner, Skala Pengukuran Skala Likert, Metode Random Sampling. Dalam penelitiannya mereka menyatakan bahwa Terdapat Hubungan Positif dan Signifikan Antara Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. Semua dimensi juga mempunyai hubungan positif langsung dengan stress kerja sebagai variable independent.

Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Aasia Manzoor, Hadia Awan, Sabita Mariam yang berjudul *Investigating The Impact of Work Stress On Job Performance : A Study on Textile Sector of Faisalabad*. Dengan hasil penelitian Stress Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kinerja Karyawan.

Berikut ini adalah tinjauan penelitian terdahulu yang disajikan dalam

bentuk tabel :

Tabel 1.1
Tinjauan Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Muhammad Ismail Ramay	Impact of Stress on Employees Job Performance : A Study on Banking Sector of Pakistan (May, 2010)	Metode Penelitian Deskriptif , Teknik pengumpulan data dengan kuisioner, Menggunakan Skala Likert	Stres Kerja dan Kinerja karyawan secara signifikan mempunyai korelasi negatif yang signifikan
Laiba Dar, Anum Akmal, Muhammad Akram Naseem, Kashif Ud Din Khan	Impact of Stress on Employees Job Performance in Business Sector of Pakistan (May, 2011)	Metode Penelitian Deskriptif, Teknik Pengumpulan data dengan kuisioner, Skala Pengukuran Menggunakan Skala Likert	Stres Kerja mempunyai hubungan negatif dengan kinerja, yang mana ketika terjadi stres, stres tersebut berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dan pada saat tingkat stress lebih rendah stress tersebut dapat

			meningkatkan kinerja. Sehingga keduanya memiliki perbandingan terbalik
Fouzia Ali, Ayesha Farooqi, Fatima Amn, Kawkab Yahya, Nabeela Idrees, Mehmooda Amjad, Maiam Ikhlqa, Sadia Noreen, Asma Irfan	Effect of Stress On Job Performance	Teknik Pengumpulan Data Kuesioner, Skala Pengukuran Skala Likert, Metode Random Sampling.	Terdapat Hubungan Positif dan Signifikan Antara Stres Kejadian Kinerja Karyawan. Semua dimensi juga mempunyai hubungan positif langsung dengan stress kerja sebagai variable independent
Aasia Manzoor, Hadia Awan, Sabita Mariam	Investigating The Impact of Work Stress On Job Performance : A Study on Textille Sector of Faisalabad	Pengumpulan data dengan kuisioner, Skala Pengukuran Menggunakan Skala Likert	Stress Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan uraian diatas, maka dibuat kerangka pemikiran dalam penelitian ini, yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

1.6 Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2008:64) adalah Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran teoritis di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian

ini dapat dirumuskan: *"Terdapat Pengaruh antara Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan"*

