

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja merupakan pemenuhan akan tugas atau keterampilan terkait pekerjaan seorang karyawan. Kinerja pekerjaan didefinisikan sebagai tindakan yang berkontribusi pada tujuan organisasi dan berada di bawah kendali individu. Hal ini terkait dengan kemauan dan keterbukaan untuk mencoba dan mencapai aspek baru dari pekerjaan yang pada gilirannya akan membawa peningkatan produktivitas individu, diukur melalui tingkat pencapaian tujuan dan tanggung jawab bisnis dan sosial. Indikasi kunci dari kinerja kerja adalah karakteristik pribadi individu termasuk kompetensi dan kemampuan untuk menangani konflik peran. (Hamid and Narehan, 2015). Penyesuaian karyawan di tempat kerjanya adalah hal yang menjadi perhatian semua organisasi terlepas dari semua faktor dan kondisi. Akibatnya, karyawan dianggap sebagai aset yang sangat penting bagi organisasinya. (Qureshi and Ramay, 2006) kinerja karyawan yang baik dari sebuah organisasi mengarah pada kinerja organisasi yang baik sehingga pada akhirnya membuat organisasi lebih sukses dan efektif dan sebaliknya (Armstrong, 2009). Masalah muncul bagi organisasi ketika mereka mulai memahami bahwa organisasi mereka telah berkinerja di tingkat yang terbaik dan dengan efisiensi yang tinggi, tidak perlu perbaikan lebih lanjut dalam organisasi mereka (Summers and Hyman, 2005).

Kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan. Zafar, et al. (2015) kinerja karyawan dimana seorang individu berhasil melengkapi tugas yang ditetapkan oleh organisasi, sesuai dengan standar yang telah ditentukan bersama dengan pemanfaatan sumber daya yang efisien dalam lingkungan yang berubah. Namun demikian,

selama kegiatan kerja formal, karyawan mungkin mengalami gejala fisik, pengaruh psikologis dan sosial yang dapat menyebabkan stres.

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi adalah dia yang berbakat, berkualitas, bermotivasi tinggi dan mau bekerja sama dalam team. Keberhasilan Perbankan tidak terlepas dari keberadaan sumber daya Insani yang berada didalamnya sebagai peran utama dalam organisasi. Hal ini menunjukkan peranan sumber daya Insani terus berkembang dan semakin penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam pencapaian target Perbankan.

Dengan demikian, organisasi dan manusia sebagai makhluk sosial yang memerlukan komunikasi yang efektif, pro atau kontra adalah hal yang tak terpisahkan dari kehidupan dan juga memiliki peran penting pada semua kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh tujuan organisasi. Taurani (2012) Salah satu tantangan terbesar dalam manajemen adalah melaksanakan pembangunan manusia yang efektif dan membuat strategi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dalam perusahaan jasa seperti perbankan, organisasi kinerja muncul dalam jangka waktu pemberian layanan berkualitas tinggi dan kepuasan pelanggan.

Keterlibatan karyawan adalah masalah perhatian bagi para pemimpin dan manajer di organisasi di seluruh dunia, mereka menyadari bahwa hal ini sebagai elemen yang penting untuk mempengaruhi organisasi efektivitas, inovasi dan daya saing untuk perusahaan, oleh sebab itu pemahaman mengenai perilaku organisasi pada suatu instansi atau perusahaan sangat penting. Dalam bekerja, tidak bisa dielakkan bahwa setiap karyawan yang ada di organisasi pasti saling berinteraksi dengan karyawan lainnya, bukan hanya untuk menyelesaikan setiap tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya, tetapi juga untuk saling bertukar informasi mengenai setiap perubahan yang terjadi di organisasi tempat mereka bekerja. Namun kurang tersedianya alat atau fasilitas komunikasi, serta perbedaan penafsiran memicu munculnya miskomunikasi dan konflik.

Kinerja organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil jika didukung komunikasi yang baik dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet (Arni, Muhammad, 2005). Sering terjadinya konflik kecil antar pegawai atau antara atasan dan bawahan ataupun sebaliknya akibat kesalahan atau perbedaan persepsi. Dalam penyusunan suatu sistem yang baik tidak akan terlaksana apabila tidak adanya dukungan kondisi lingkungan kerja, kepemimpinan dan komunikasi yang baik, suasana yang kurang baik akan mengakibatkan terjadinya stress kerja. Raziq, Abdul (2015) bahwa sebagian besar bisnis mengabaikan lingkungan kerja dalam organisasi mereka. Hal ini dapat berefek buruk pada kinerja karyawan. Lingkungan kerja terdiri dari keamanan terhadap karyawan yaitu, keamanan kerja, hubungan baik dengan rekan kerja, pengakuan atas kinerja yang baik, motivasi untuk berkinerja dan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan perusahaan. Setelah karyawan menyadari bahwa perusahaan menganggap mereka penting, mereka akan memiliki tingkat komitmen yang tinggi dan rasa kepemilikan untuk organisasi mereka.

Dengan adanya pengakuan dari apa yang dibutuhkan karyawan maka dapat menekan tingkat stres yang terjadi pada karyawan tersebut. Stres adalah salah satu isu dimana organisasi harus berurusan agar karyawan bisa nyaman menghasilkan kualitas kerja. Stres menyebabkan ketidakseimbangan dalam kehidupan seseorang, karena itu menyebabkan depresi dan dengan demikian merusak kesehatan, sikap dan perilaku kerja. Penyebab stres disebut stresor, yang bisa terjadi konflik di tempat kerja. (Ali, *et al.* (2014).

Michael (2009) Stres di tempat kerja merupakan fenomena terkenal yang mungkin mengekspresikan dirinya sendiri secara berbeda, dan mempengaruhi pekerja yang berbeda, dalam konteks kerja yang berbeda pula. Stres kerja merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan terutama yang menyangkut kinerja karyawan. Muttie, *et al* (2012) stres adalah reaksi tubuh terhadap perubahan yang membutuhkan fisik, mental

atau emosional penyesuaian atau respon. Stress dapat berasal dari setiap situasi atau pemikiran yang membuat Anda merasa frustrasi, marah, gelisah atau cemas. Stres disebabkan oleh faktor stres yang menyebabkan ada atau "Stressor". Zafar, et al (2015) stres bisa positif (*Eustress*) atau negatif (*Distress*). Memahami stres kerja di berbagai pengaturan terutama di bank akan berkontribusi pada pengetahuan yang mendalam tentang fenomena dalam totalitas dan juga akan bermanfaat dalam menangani hasil non-produktif dan ketidakpuasan untuk kinerja yang lebih baik di bank. Stres kerja dipandang sebagai pendahulu dari kepuasan kerja.

Raza, Ali (2014) stres kerja secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja. Hubungan terbalik antara stres kerja dan kepuasan kerja antara berbagai populasi ditemukan konsisten dalam literatur. Dalam konteks internasional, ada tubuh besar literatur yang mendokumentasikan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

Pengaruh stres kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan perusahaan. Namun pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Reaksi terhadap stres dapat merupakan reaksi bersifat psikis maupun fisik. Biasanya pekerja atau karyawan yang stres akan menunjukkan perubahan perilaku. (Mangkunegara, 2005). Rivai (2010), mengemukakan bahwa "stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan". Ahmed, Ashfaq (2013) stres adalah reaksi yang tidak diinginkan, tekanan berat atau jenis lain dari tuntutan dilimpahkan kepada mereka. Sebuah literatur bidang besar dan multi menunjuk banyak faktor kunci seperti lingkungan kerja, dukungan manajemen, beban kerja dll dalam menentukan stres terjadinya efeknya pada kesehatan fisik dan mental karyawan.

Stres kerja juga harus diperhatikan oleh perusahaan. Ahmed, Ashfaq (2013) sejumlah penelitian menemukan bahwa stres mempengaruhi karyawan "kepuasan kerja dan kinerja mereka secara keseluruhan dalam

pekerjaan mereka. Karena sebagian besar organisasi sekarang lebih menuntut untuk hasil pekerjaan yang lebih baik. Bahkan, zaman modern telah dipanggil sebagai "usia kecemasan dan stres. Suatu stres itu sendiri akan dipengaruhi oleh jumlah stressor.

Stres atau tekanan dalam jiwa seorang karyawan akan berdampak pada kepuasan kerjanya. Manusia sebagai karyawan dalam suatu organisasi harus dapat mengatasi stres, baik melalui pihak lain maupun dari diri karyawan itu sendiri. Karyawan yang stres cenderung menganggap suatu pekerjaan bukanlah sesuatu yang penting bagi mereka, sehingga tidak mampu menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah ditetapkan. Akan tetapi, tidak semua karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaannya tidak mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan salah satu dari beberapa faktor efisiensi kerja secara umum. Dari perspektif psiko sosiologis, kepuasan kerja muncul sebagai hasil perbedaan antara apa yang individu dapatkan sebagai imbalan atas pekerjaan mereka dan apa yang mereka pikir akan diharapkan dapat mereka capai. (Camelia, Bazgan. M. and Bazgan, M, 2011).

Kepuasan kerja mencerminkan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Dalam menjalankan tugas, pimpinan perusahaan tentu saja tidak terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pegawai. Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang sangat diperhatikan. Maka dari itu, dilakukan suatu kegiatan penilaian kepuasan kerja karyawan, yang diukur dari hubungan antara pimpinan dengan karyawan, pembagian tugas dan kesamaan atau kesesuaian program kerja. Menurut Rivai (2010), Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya, senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Fenomena stres kerja dan kepuasan kerja yang telah dijelaskan di atas, diyakini mempengaruhi pembentukan karyawan dampaknya terhadap kinerja karyawan perbaikan di setiap tingkatan organisasi, termasuk Perbankan. Penelitian ini, sangat relevan dan penting untuk diterapkan di Perbankan. Upaya untuk meningkatkan kinerja perbankan, tentu saja, akan sangat dipengaruhi oleh perilaku karyawan. Berbagai pandangan dan upaya telah dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja karyawan perbankan, tapi pada dasarnya harus dimulai dengan upaya untuk membangun motivasi pada karyawan, membangun komunikasi yang baik dan membuat lingkungan kerja yang nyaman agar pola pikir menjadi lebih baik pula.

Berdasarkan hal di atas, maka penulis tertarik untuk membuat tesis dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah stres berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah stress kerja berpengaruh Negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Menganalisis stress kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberi gambaran serta masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan ketika menentukan langkah yang akan diambil dalam praktik kerja terutamamengenai stres kerja terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh kepuasan kerja.

2. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan teori ilmiah yang bermanfaat guna mendukung kegiatan akademisi dan dan sebagai teori tambahan untuk penelitian berikutnya sehingga dapat mengembangkan teori yang sebelumnya.