

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi seperti sekarang ini, banyak perusahaan yang berada dalam tekanan untuk tetap unggul ditambah lagi dengan adanya pasar bebas. Banyak perusahaan yang bersaing dalam bidangnya masing-masing. Bagi suatu perusahaan, salah satu cara untuk dapat maju dan berkembang dengan keadaan pasar global yang seperti sekarang ini adalah mengenai kesiapan dan kinerja sumber daya terutama Sumber Daya Manusianya (SDM). Dalam suatu perusahaan unsur yang terpenting yaitu SDMnya karena merupakan penggerak bagi jalannya suatu perusahaan. Tanpa adanya SDM dalam suatu perusahaan maka tujuanpun akan sulit tercapai. Untuk mencapai tujuan dari perusahaan, maka SDM harus dikelola dengan baik agar berjalan selaras dengan keinginan perusahaan.

Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan seperti bank juga bersaing dengan ketat agar dapat mencapai target yang ditetapkan lebih tinggi tiap tahunnya. Semua bank yang ada di Indonesia berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya maupun calon nasabahnya. Semua karyawan di Bank dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang bermutu, efektif dan efisien yang ditunjang dengan kualitas dan kuantitas tenaga. Para

karyawan Bank dituntut untuk tetap dapat bekerja secara profesional dan menunjukkan keramahan terhadap para nasabah.

Dalam menjalankan tugas pekerjaannya, para karyawan bank rentan mengalami stress kerja karena tuntutan dari pekerjaan. Hal itu dapat dipicu karena adanya beban kerja yang dimiliki karyawan serta perasaan jenuh dalam bekerja. Para karyawan bank dihadapkan dengan berbagai macam karakter dari nasabah yang harus tetap disikapi dengan ramah dan profesional, dan hubungan antar karyawan maupun dengan atasan yang kurang baik juga dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja.

Jumlah pekerjaan yang dimiliki karyawan bank seharusnya sesuai dengan job desk masing-masing, akan tetapi terkadang karyawan mengerjakan pekerjaan yang bukan menjadi tanggung jawabnya. Lingkungan kerja dan waktu kerja yang tersedia seharusnya bisa mendukung karyawan untuk bekerja agar dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, belum lagi adanya tuntutan dari atasan untuk mengerjakan pekerjaan yang di luar kemampuan karyawan dan tuntutan target menimbulkan ketegangan pada diri karyawan. Terlalu banyaknya tekanan yang dirasa karyawan dapat menimbulkan kondisi stress yang berdampak buruk terhadap kinerja SDM berupa kualitas kerjanya.

Bank Jateng merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang didirikan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten / kota se-Jawa Tengah dan berada di Jawa Tengah. Sejalan dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh pemegang saham / pemilik, maka Bank Pembangunan

Daerah Jawa Tengah berusaha mewujudkannya dengan menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan dan jasa-jasa keuangan untuk nasabah perorangan, lembaga-lembaga pemerintah dan lainnya baik didalam negeri maupun luar negeri. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah didirikan berdasarkan Surat Persetujuan Menteri Pemerintah Umum dan Otonomi Daerah No. DU 57/1/35 tanggal 13 maret 1963 dan ijin usaha dari Menteri Bank Sentral No. 4/kep/MUBS/63 tanggal 14 maret 1963 sebagai landasan operasional Jawa Tengah. Tujuan didirikannya Bank Jateng adalah untuk mengelola keuangan daerah yaitu sebagai pemegang kas daerah dan membantu meningkatkan ekonomi daerah. Bank Jateng terdiri dari kantor pusat, kantor cabang utama, kantor cabang pembantu dan kantor kas.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Absensi Karyawan Bank Jateng Cabang Semarang Periode Januari-Oktober 2017**

Absensi Kehadiran Karyawan	Bulan										Jml
	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	
Kerja	8,31 %	8,37 %	8,49%	8,63 %	8,7 6%	8,84 %	8,93%	9,03%	9,11 %	9,18 %	87,6 %
Cuti	0,21 %	0,25 %	0,28%	0,34 %	0,3 9%	0,34 %	0,37%	0,32%	0,33 %	0,28 %	3,11 %
Cuti Hamil	0,04 %	0,03 %	0,06%	0,04 %	0,0 7%	0,05 %	0,06%	0,04%	0,03 %	0,05 %	0,47 %
Dinas Luar	0,57 %	0,61 %	0,57%	0,58 %	0,4 9%	0,45 %	0,51%	0,59%	0,62 %	0,66 %	5,65 %
Diklat	0,13 %	0,21 %	0,25%	0,19 %	0,1 1%	0,09 %	0,17%	0,22%	0,18 %	0,24 %	1,75 %
Sakit Tanpa Keterangan Dokter	0,02 %	0,04 %	0,06%	0,07 %	0,0 4%	0,03 %	0,07%	0,05%	0,08 %	0,10 %	0,56 %
Sakit Dengan Keterangan Dokter	0,03 %	0,05 %	0,07%	0,11 %	0,0 7%	0,05 %	0,08%	0,07%	0,11 %	0,13 %	0,77 %
Total											100 %

Sumber : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Semarang

Berdasarkan data rekapitulasi absensi karyawan Bank Jateng Cabang Semarang pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa dari bulan Januari-September jumlah karyawan yang sakit baik tanpa keterangan maupun dengan keterangan dokter tercatat sebesar 0,56% dan 0,77%. Ketidakhadiran karyawan yang dikarenakan sakit ini, seharusnya mendapatkan perhatian khusus dari pimpinan. Adakah kemungkinan karyawan yang tidak hadir karena sakit merupakan faktor dari pekerjaan atau tidak. Karena bila dibiarkan saja akan berdampak terhadap penurunan kinerja. Hal tersebut didukung oleh Mead (2000) dimana dikatakan penyebab utamanya dari seorang karyawan absen kerja adalah stress.

Bila perusahaan tidak dapat mengelola SDM dengan baik, maka akan berdampak buruk terhadap kinerja SDM yang bersangkutan. Menurut Mangkunegara (2004) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diraih oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Tiap perusahaan mengharapkan kinerja SDMnya semakin baik yang akan dapat membawa dampak positif bagi kinerja perusahaan. Apabila kinerja SDM menurun maka akan berdampak buruk terhadap jalannya suatu perusahaan.

Salah satu penyebab menurunnya kinerja SDM yaitu stress kerja yang dialami oleh para SDM. Menurut Morgan & King (1986) stress merupakan suatu kondisi internal yang terjadi dengan ditandai gangguan fisik, lingkungan dan situasi sosial yang berpotensi pada kondisi yang tidak baik. Dalam bekerja tidak selamanya berjalan lancar karena pasti para karyawan dihadapkan dengan kondisi stress karena kondisi stress merupakan kondisi yang umum. Stress timbul karena

berbagai faktor, baik dari faktor organisasi, faktor lingkungan, dan faktor individu (Robbins, 2008). Selain itu Robbins (2008) menyatakan bahwa stress kerja memiliki berbagai macam gejala yang dimiliki oleh individu berupa gejala fisiologis, psikologis dan perilaku. Apabila kondisi stress dibiarkan begitu saja, akan berdampak buruk terhadap individu dimana akan mempengaruhi kinerjanya, bila stress berpengaruh buruk terhadap kinerja SDM maka akan berdampak buruk pula terhadap jalannya suatu organisasi.

Penyebab dari munculnya stress dapat dibagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal. Salah satu penyebab stress yang berasal dari eksternal adalah beban kerja yang berlebih. Menurut Schultz (2006) beban kerja adalah terlalu banyaknya kerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit. Beban kerja yang berlebih akan berdampak buruk terhadap kinerja SDM, karena beban kerja mempengaruhi tingkat stress yang dihadapi para karyawan.

Beban kerja, stress kerja dan kinerja SDM saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja SDM. Menurut teori Huey dan Wickens (1993) (jurnal Yoyok dan Aster, 2014) menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi akan mempengaruhi SDM, dimana beban kerja yang tinggi akan dapat menimbulkan kesalahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan akibat dari ketidakmampuan SDM dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga beban kerja yang tinggi akan dapat menyebabkan turunnya kinerja SDM. Hubungan antara stress kerja dengan kinerja SDM sangat berkaitan sesuai dengan teori Suprihanto, dkk (2003) (jurnal Sinta, 2015) menyatakan bahwa hubungan stress dengan kinerja tampak jelas karena stress yang terlalu tinggi atau rendah

dapat menyebabkan kinerja yang rendah (tidak optimum). Salah satu penyebab adanya stress kerja karena beban kerja yang berlebih. Dalam teori Sunyoto (2012) (jurnal Yoyok dan Aster 2014) mengemukakan bahwa beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress.

Berdasarkan uraian di atas, maka judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja SDM di Bank Jateng Kantor Cabang Semarang.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana meningkatkan kinerja SDM. Kemudian pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja SDM ?
2. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja SDM ?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap stress kerja ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini berdasarkan uraian di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja SDM.
2. Untuk mendeskripsikan pengaruh beban kerja terhadap stress kerja.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dilakukan pada Bank Jateng Cabang Semarang adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam upaya peningkatan kinerja SDM di Bank Jateng Cabang Semarang.

2. Manfaat Teori :

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut sehingga dapat menambah wawasan tentang beban kerja dan stress kerja yang mempengaruhi Kinerja SDM.