

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan yang berhasil tergantung pada bagaimana mengelola berbagai macam sumber daya yang dimilikinya, salah satunya yang sangat penting yaitu sumber daya manusia (SDM), karena manusia adalah aset utama yang dimiliki oleh Perusahaan. Sumber daya manusia senantiasa melekat pada setiap sumber daya perusahaan apapun sebagai faktor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberi kontribusi ke arah pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien

Mewujudkan sumber daya manusia yang profesional bagi sebuah perusahaan tidaklah mudah akan mengalami hambatan yang terlihat dari capaian kinerja. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2014). Setiap perusahaan mengharapkan karyawannya memiliki kinerja yang baik akan memberikan sumbangan yang optimal untuk perusahaan. Apabila sumber daya manusia dalam perusahaan berjalan efektif, maka kinerja perusahaan berjalan lancar. Namun demikian, sebagai manusia memiliki keterbatasan kemampuan sehingga perusahaan dapat memberikan tugas sesuai dengan beban kerja. Beban kerja yang seimbang dapat membantu karyawan mencapai hasil yang optimal.

Karyawan yang bekerja dengan volume pekerjaan yang banyak biasanya cenderung kinerjanya menurun. Menurut Peraturan Menteri dalam Negeri

(Permendagri) Nomor 12 tahun 2008 mendefinisikan beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dicapai oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dengan norma waktu. Menurut Putera (2012) ada tiga indikator beban kerja yaitu target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja terlalu rendah (*under capacity*). Jika kemampuan karyawan lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah dari daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Hal ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adhitama, 2015) yang menyatakan beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan artinya beban kerja yang diberikan kepada karyawan sudah tepat sehingga mampu untuk mendorong praktik-praktik SDM yang lebih inovatif, progresif dan berkinerja tinggi, namun sebaliknya hasil penelitian (Toar, 2014) menyatakan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian (Budiyanti, 2016) menyatakan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan ini merupakan celah penelitian yang menunjukkan bahwa setiap penelitian memiliki hasil yang berbeda-beda.

Beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan timbulnya stres kerja, semakin banyak pekerjaan maka akan semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan. Karyawan yang mengalami stres kerja cenderung mengalami

penurunan kinerja. Menurut (Siagian, 2009) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikir, dan kondisi fisik seseorang. Namun stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat membantu (fungsional) dalam meningkatkan kinerja (Handoko, 2009). Menurut (Nawawi, 2006) kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang ditentukan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Chandra, 2017) yang menyatakan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Stres menurut (Cooper, 2008) yang dianggap sebagai sumber stres kerja adalah stres karena kondisi pekerjaan, masalah peran, hubungan interpersonal, kesempatan pengembangan karir dan struktur Perusahaan. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi sehingga dampaknya pada penurunan kinerja karyawan. Sasono (2004) menyatakan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif stres terjadi pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Oleh karenanya mengelola stres karyawan perlu diperhatikan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan tanpa adanya penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (turnover).

Hasil penelitian dari (Sitepu 2013) menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan PT Bank Tabungan Negara, Tbk Cabang Mando, artinya beban kerja yang diterapkan di Bank Tabungan Negara sesuai dengan keadaan para karyawan, hal ini terjadi karena volume dan waktu kerja karyawan sudah diterapkan secara efektif dan efisien. Maka dalam hal ini peneliti memasukan stres sebagai variabel mediasi yang didukung oleh hasil Penelitian dari Kusuma dan Soesatyo (2014) yang berjudul pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan, hasilnya menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, bahwa dalam penyelesaian pekerjaan karyawan harus bekerja diluar jam oprasional perusahaan untuk pemenuhan kinerjanya, karyawan sudah melakukan kerja sama yang baik namun bekerja diluar jam oprasional akan dapat mengurangi konsentrasi dalam bekerja, sehingga dapat menjadikan kinerja menurun.

Berdasarkan riset gap (*gap research*) maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jombang (Studi pada karyawan Account Officer)”.’.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
2. Apakah Beban Kerja Berpengaruh terhadap Stres Kerja ?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
4. Apakah Stres Kerja memediasi Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap stres kerja.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh stress kerja terhadap kinerja Karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh mediasi stres kerja pada beban kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan pengembangan tentang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia kaitannya dengan beban kerja dan stress kerja pada kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbang saran bagi perusahaan dalam perbaikan aturan beban kerja karyawan dan menangani stress kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah pada masalah yang diteliti, maka penulis hanya membatasi mengenai beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja karyawan Account Officer (AO) di PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk Kantor Cabang Jombang.