

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan tidak hanya dilihat berdasarkan jumlah asset yang melimpah dan teknologi yang canggih, melainkan dari sumber daya manusia yang ada pada perusahaan. Sumber daya manusia merupakan motor penggerak dalam sebuah perusahaan, tanpa sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan dapat beroperasi dengan baik. Di era sekarang ini, setiap perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan mengadakan berbagai cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Banyak faktor yang terkait dalam perbaikan kinerja perusahaan. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah faktor sumber daya manusia (SDM). Manusia ialah sebagai penggerak perusahaan merupakan faktor utama karena eksistensi perusahaan tergantung pada manusia-manusia yang terlibat di belakangnya. Untuk dapat mencapai tujuan dari perusahaan diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugasnya. Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Pimpinan perusahaan pasti mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar dapat tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi (Handoko, 2003).

Menurut Widjaja, (2021) Kinerja karyawan adalah faktor sangat penting untuk diteliti, karena hal tersebut sangat mempengaruhi perkembangan di dalam suatu perusahaan. Kinerja karyawan pada umumnya merupakan tolak ukur yang digunakan oleh perusahaan di dalam melakukan penilaian terhadap karyawannya. Karyawan yang memiliki kinerja sesuai dengan standar atau bahkan melebihinya dapat diberikan penghargaan atau

sebaliknya, bagi yang belum dapat mencapai standar yang ditentukan dapat dikenakan konsekuensi. Bentuk-bentuk penghargaan dan konsekuensi dapat berupa promosi jabatan, kenaikan kompensasi, mutasi, hingga pemberhentian kerja. Melalui proses penilaian kinerja perusahaan juga dapat mengetahui sudah sejauh mana tujuannya tercapai.

Menurut Mangkunegara (2013) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Bangun (2012) mendefinisikan kinerja sebagai hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan. Bangun (2012) juga menjelaskan bahwa kinerja seorang karyawan dapat diukur melalui jumlah pekerjaan yang dihasilkan, kualitas pekerjaannya, ketepatan waktu di dalam menyelesaikan pekerjaan, tingkat kehadiran, dan kemampuan di dalam bekerjasama.

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang terlalu berat maupun ringan akan sangat berdampak terjadinya in-efisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan juga berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi tersebut harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga terjadilah inefisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik atau psikologis bagi karyawan. Dan pada akhirnya karyawan akan menjadi tidak produktif karena merasa terlalu lelah.

Selain beban kerja, ada juga faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu stres kerja. Menurut Christy (2018) stres kerja karyawan adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk

menyimpang dari fungsi normal mereka. Stres merupakan kondisi keadaan seseorang yang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan di luar diri seseorang. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan itu sendiri. Menurut Siagian (2009) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Stres juga dapat terjadi pada setiap individu/manusia dan pada setiap waktu, karena stres merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindarkan. Manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik itu kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya sendiri. Segala macam bentuk stres pada dasarnya dapat disebabkan oleh kurang pengertian manusia akan keterbatasan dirinya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres. Stres kerja yang dialami oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan menurun, tingkat absensi tinggi serta *turn over* yang tinggi yang pada akhirnya menyebabkan biaya yang semakin besar. Setiap orang yang berada dalam suatu organisasi, dapat berperan juga sebagai sumber penyebab stres bagi orang lain.

Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Produk produk perbankan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo hampir sama dengan produk yang ditawarkan oleh perbankan lainnya diantaranya berupa produk dana dan kredit. Adapun Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo beralamat di Jl. Dokter Sutomo No.11, Pasar Jambi, Kec. Pasar Jambi, Kota Jambi, Jambi.

Dalam mengelola sumber daya manusia, telah ditetapkan penilaian kinerja secara objektif, dengan indikator penilaian yang terukur dan relevan sesuai dengan jabatan. Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo dalam menjalankan perusahaannya didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya. Untuk melihat kinerja organisasi di Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 : Kinerja Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo 2021-2023

No	Produk	2021			2022		
		Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
1	Tabungan	85%	73%	86	95%	78%	82
2	Emas	95%	92%	97	95%	89%	94
3	BSI OTO	65%	55%	85	75%	50%	67
4	KUR	80%	72%	90	85%	73%	86
5	BSI Griya	60%	43%	72	75%	45%	60
6	Mitraguna	50%	45%	90	70%	43%	61
Rata-Rata		435%	380%	520	495%	378%	450

Sumber : Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo, 2023

Berdasarkan pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa selama tahun 2021-2023 kinerja pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo belum memuaskan karena mengalami naik turun yang menunjukkan kinerja tidak stabil dan diduga rendah. Berikut data kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo sebagai berikut :

Tabel 1. 2 : Penilaian kinerja pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo

Penilaian Kinerja	Tahun 2021		Tahun 2022	
	Jumlah Karyawan	Persentase	Jumlah Karyawan	Persentase
Baik Sekali	2	5%	5	13%
Baik	8	20%	12	30%
Cukup	17	43%	5	13%
Kurang	13	33%	18	45%
Total	40	100%	40	100%

Sumber : Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo, 2022

Pada tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa selama periode 2021-2022 kinerja pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo belum

maksimal karena mengalami kenaikan dan penurunan. Menyikapi situasi ini, agar perusahaan tercapai kinerjanya dengan baik, maka diperlukan kerja tim yang solid dari setiap departemen dan kinerja yang optimal dari setiap karyawan untuk memberikan layanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Untuk memperkuat data kinerja diatas, penulis melakukan survei awal pada tanggal 11 sampai 12 Oktober 2023 pada 10 orang karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo, dengan dimensi kualitas, kuantitas Kerja, ketepatan waktu, efektifitas dan kemandirian. Berikut ini tabel kinerja karyawan berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan yang diajukan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo :

Tabel 1. 3 : Data survey Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo

No	Pernyataan	Pendapat Responden					Jumah (Orang)
		STS	TS	KS	S	SS	
		1	2	3	4	5	
Kualitas Kerja							
1	Karyawan selalu memperhatikan kualitas hasil tiap pekerjaan	1	1	4	2	2	10
2	Terampil dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi	0	2	4	3	1	10
Kuantitas Kinerja							
3	Selalu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan meskipun banyak sedikit	0	1	3	5	1	10
4	Menyelesaikan pekerjaan yang banyak namun dengan ketelitian tinggi	0	2	5	2	1	10
Ketepatan Waktu							
5	Selalu menyelesaikan semua tugas dalam waktu yang telah ditentukan	0	1	3	3	3	10
6	Menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sebelum diminta oleh atasan	1	2	5	1	1	10
Efektifitas							
7	Target pekerjaan yang diberikan sesuai dan dapat di capai dengan baik	1	2	4	1	2	10
8	Dapat beradaptasi terhadap lingkungan kerja dengan baik	0	1	4	1	4	10
Jumlah		3	12	32	18	15	80
Persentase %		4%	15%	40%	23%	19%	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa 40% karyawan menyatakan kurang setuju atas pernyataan kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia

KCP Jambi Dr. Sutomo. Hal ini menggambarkan kinerja karyawan dalam perusahaan ini diduga masih belum optimal, dikarenakan masih rendahnya tanggapan positif karyawan terhadap kinerja di Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo. Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui dan menggali lebih dalam tentang gambaran kinerja di Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo sehingga untuk kedepannya dapat dijadikan masukan perusahaan dalam meningkatkan kinerja.

Untuk memperkuat data kemudian juga peneliti melakukan survei awal pada tanggal 11 dan 12 oktober 2023 pada 10 karyawan, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 4 : Data Survei Stres Kerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo

No	Pernyataan Kinerja Karyawan	Pendapat Responden					Jumlah (Orang)
		STS	TS	KS	S	SS	
		1	2	3	4	5	
Tuntutan Tugas							
1	Saya merasa tidak dapat menguasai situasi pekerjaan yang menjadi tuntutan tugas di tempat saya bekerja	1	0	5	2	2	10
Tuntutan Peran							
2	Saya merasa adanya tekanan yang diberikan oleh atasan dalam melakukan pekerjaan	1	3	2	3	1	10
Tuntutan antar Pribadi							
3	Saya merasa tidak mampu bekerja secara optimal karena adanya tekanan dari rekan kerja yang lain.	2	1	3	2	2	10
Struktur organisasi							
4	Saya merasa tidak ada kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja.	0	3	3	2	2	10
Kepemimpinan Organisasi							
5	Saya merasa tegang karena atasan selalu mengawasi pekerjaan saya	1	1	4	2	2	10
Jumlah		5	8	17	11	9	50
Persentase %		10%	16%	34%	22%	18%	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa dari hasil survey terhadap 10 karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo ada 34% banyak yang mengalami stres akibat banyaknya beban kerja, hal ini menunjukkan stres kerja yang membuat pengaruh di kinerja karyawan.

Untuk memperkuat data kinerja diatas, penulis melakukan survei awal pada tanggal 11 sampai 12 Oktober 2023 pada 10 orang karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo, Berikut tabel survei awal mengenai beban kerja karyawan :

Tabel 1. 5 : Data Survey Awal Beban Kerja Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo

No	Pernyataan Kinerja Karyawan	Pendapat Responden					Jumah (Orang)
		STS	TS	KS	S	SS	
		1	2	3	4	5	
Target yang harus dipenuhi							
1	Target pekerjaan yang diberikan oleh pihak perusahaan sesuai dengan kemampuan karyawan	0	2	4	2	2	10
2	Saya selalu berusaha menyelesaikan segala pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan pimpinan	0	4	2	2	2	10
Kondisi pekerjaan							
3	Kondisi pekerjaan pada perusahaan ini sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan	0	3	2	3	2	10
4	Saya ditempatkan sesuai dengan keahlian saya	0	2	4	2	2	10
Waktu kerja							
5	Mampu menggunakan waktu bekerja di kantor dengan baik dan maksimal	0	1	4	3	2	10
6	Waktu yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan pekerjaan yang harus diselesaikan.	0	1	4	3	2	10
Jumlah		0	13	20	15	12	60
Persentase %		0%	22%	33%	25%	20%	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat dari jawaban responden mengenai beban kerja pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo terdapat jawaban responden sebanyak 33% karyawan yang tidak setuju, karena diduga

beban kerja pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo masih belum optimal.

Menurut hasil penelitian Yang (2022) bahwa Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin besar tingkat stres kerja maka semakin menurunnya tingkat kinerja karyawan, Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin besar tingkat beban kerja maka semakin menurunnya tingkat kinerja karyawan.

Berdasarkan , hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad et al., (2019) menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. Selanjutnya, stres kerja dan beban kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. Pimpinan PT. FIF Group Manado perlu memperhatikan karyawan agar kinerja mereka dapat lebih optimal.

Kemudian hasil penelitian dari Octavia Nataria (2018) bahwa stres kerja tidak mempengaruhi kinerja. Hasil uji t pada beban kerja mempengaruhi kinerja. Secara bersamaan menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Oleh karena itu penulis mengambil sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan data kinerja menunjukan bahwa kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo belum maksimal karena mengalami kenaikan dan penurunan yang menunjukkan kualitas kinerja pada karyawan tidak stabil. Kemudian dari data survei awal beban kerja pada Bank

Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo kurang memuaskan karena masih banyak karyawan yang menjawab tidak setuju, hal ini menggambarkan kinerja karyawan dalam perusahaan diduga masih belum optimal, dikarenakan masih rendahnya tanggapan positif karyawan terhadap kinerja. Kemudian juga pada survey awal stres kerja karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo banyak yang mengalami stres akibat banyaknya beban kerja, hal ini menunjukkan stres kerja yang membuat pengaruh di kinerja karyawan. Dengan berkurangnya beban kerja dan stres kerja pada karyawan akan membawa dampak positif dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Maka berdasarkan uraian fakta diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran beban kerja, kinerja karyawan dan stres kerja pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo?
2. Bagaimana beban kerja berpengaruh pada kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo?
3. Bagaimana beban kerja berpengaruh pada stres kerja pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo?
4. Bagaimana stres kerja berpengaruh pada kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo?
5. Bagaimana beban kerja berpengaruh pada kinerja karyawan dan stres kerja sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pokok dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo. Adapun tujuan spesifik dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui gambaran beban kerja, kinerja karyawan dan stres kerja pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo.
2. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh pada kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo.

3. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh pada stres kerja pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo.
4. Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh pada kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo.
5. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh pada kinerja karyawan dan stres kerja sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Dr. Sutomo

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan yaitu dibidang sumber daya manusia serta diharapkan juga untuk dapat menjadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan, beban kerja dan stres kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi kementerian terkait program-program yang ditetapkan pada kementerian tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terkait ilmu manajemen sumber daya manusia dan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan berhubungan dengan beban kerja dan stres kerja terhadap bagaimana karyawan berkinerja sehingga membantu memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan.