

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stres Kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi ketegangan yang dikaitkan dengan suatu peluang, kendala maupun tuntutan Robbin (2002: 304). Stres kerja merupakan tanggapan seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik secara fisik maupun psikologis yang berlebihan karena suatu tuntutan pekerjaan secara internal maupun eksternal. Sehingga kondisi stres ini dapat mengalami ketidakpuasaan dalam bekerja dan menurunkan kinerja.

Menurut Selye (1976) dalam Gibson *et al* (1996: 341) dalam hal ini pelopor peneliti stres, mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak yang positif dan dampak negative. reaksi pertahanan penyebab stres berdampak pada bagian tubuh tanggapan ini menunjukkan dan menyesuaikan menghadapi penyebab stres dengan melewati tiga *fase* berbeda yang pertama disebut sinyal (*alarm*) tingkat ini normal dari ketahanan seseorang, kedua *fase* perlawanan dimana seseorang mengalami kelelahan, ketakutan dan ketegangan dimana tingkat ketahanan naik diatas normal, dan *fase* yang ketiga yaitu kelelahan penurunan kesehatan mengakibatkan perubahan di dalam fungsi sistem kekebalan. Proses berlangsung secara bertahap dan akan mengakibatkan dalam kondisi yang berbahaya.

Stres kerja dapat memiliki pengaruh positif maupun negatif. Stres yang bersifat positif, seperti motivasi pribadi, rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik dengan cara mengubah persepsi karyawan dan pekerjaannya sehingga mencapai prestasi karier yang baik.

perkenalkan sebagai *eustress* (dari kata Yunani *eu* yang berarti baik, seperti dalam kata *euphoria*) adalah merangsang dalam pengertian positif, *eustress* pun perlu dalam hidup.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari perusahaan akan membuat karyawan tidak nyaman bahkan tertekan, dan tidak termotivasi sehingga kerja terganggu dan tidak optimal. Dalam jangka panjang, karyawan tidak mampu menangani stres kerja dapat mengakibatkan karyawan sakit bahkan mengundurkan diri (*turnover*). Beberapa peneliti menemukan bahwa stres menghubungkan kepuasan kerja dengan keseluruhan kinerja karyawan. Karena organisasi lebih menuntut hasil kinerja yang baik dan maksimal. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan menghasilkan pekerjaan yang maksimal daripada karyawan yang tidak merasa puas dengan pekerjaannya. Sehingga apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka merasa senang setiap melakukan tugas-tugas yang diterima, jarang bolos bahkan sukarela datang diluar hari kerja.

Penelitian seperti ini telah banyak dilakukan sebelumnya. Charisma (2014) variabel yang digunakan yaitu stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini menjelaskan stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi stres yang dialami akan menurunkan kinerja. Relevan dengan penelitian Wijaya dkk (2014) menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja, hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Sanjaya (2012) menunjukkan bahwa stres kerja

berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa stres yang tinggi menurunkan kinerja karyawan. Penelitian mengenai hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan, stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Namun sebaliknya hasil Penelitian terdahulu yang dilakukan Sutrisno (2014) pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh kepada kinerja karyawan karena karakteristik dan semangat kinerja karyawan yang tinggi. hal ini relevan dengan penelitian Hulaifah Gaffar (2012) menunjukkan bahwa stres faktor individual dan faktor organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan. Artinya adalah stres tidak stres karyawan tetap bekerja dengan baik tidak ada penurunan kinerja. Romli (2010) Besar koefisien dari stres terhadap kinerja menunjukkan arah positif, artinya semakin tinggi stres akan membuat kinerja semakin meningkat.

Menurut Robbin (2002: 304) stres merupakan suatu peluang bila stres itu menawarkan perolehan yang potensial. Berdasarkan pernyataan diatas bahwa stres kerja merupakan aspek yang penting terkait dengan kinerja, apabila kinerja baik maka perusahaan mendapat keuntungan begitu sebaliknya, sehingga karyawan harus mendapatkan perhatian lebih untuk mengelola manajemen stres untuk kelangsungan suatu perusahaan untuk mencapai hasil kinerja yang memaksimal.

Kinerja merupakan hasil sumbangan yang dicapai karyawan sesuai dengan standart ukuran pekerjaan. Kinerja karyawan harus dijaga untuk keberlangsungan suatu perusahaan. Kinerja karyawan merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen sebuah organisasi, oleh karena itu manajemen

perlu mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dharma (1991) dalam Sani dan Maharani (2013: 312) memberikan tolak ukur kinerja yaitu kualitas, kuantitas dan ketetapan waktu.

Oleh sebab itu maka perusahaan harus memenuhi kebutuhan dan menciptakan kenyamanan kerja untuk karyawan dalam pemenuhan ketetapan waktu, pekerjaan itu sendiri, kepribadian, upah dan promosi, teman kerja, lingkungan kerja. Luthan (2006: 243)

PT. Bank Tabungan Negara Syariah Malang merupakan keuangan perbankan yang terus berusaha meningkatkan kepuasan kerja karyawannya agar kinerja yang diberikan kepada nasabah maksimal untuk menunjang keberhasilan kualitas jasa dan kualitas performa yang menarik dan menguntungkan. BTN Syariah Malang merupakan salah satu bank pusat di kota Malang yang menerapkan sistem Islam dengan memiliki banyak jumlah nasabah. Sehingga karyawan bank harus memiliki kinerja yang baik dan profesional agar dapat membantu bank mendapat kepercayaan dari nasabah supaya tujuan perusahaan dapat terwujud.

Sehingga kinerja perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kemampuan menghadapi persaingan, serta banyak faktor yang dapat menjadi beban kerja yang berlebihan diantaranya keterdesakan waktu, bekerja lebih profesional untuk kepuasan nasabah, pekerjaan yang monoton, serta *double job* hal ini memungkinkan sebagian karyawan akan mengalami stres yang dapat membangkitkan rasa tanggung jawab maupun sebaliknya. Menurut salah satu karyawan bank tabungan negara pernah mengalami stres kerja karena *double job*

dan tuntutan tugas yang banyak harus terselesaikan dalam waktu tertentu dan masih butuh waktu beradaptasi pada pekerjaan.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisis Jalur (*path analysis*) tujuannya untuk mengetahui hubungan langsung dan tidak langsung dari ketiga variabel yang akan diteliti. Latar belakang inilah maka peneliti menganggap permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul “ Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang ”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah stres kerja berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah stres kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui variabel kepuasan kerja?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menguji dan menganalisis stres kerja secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menguji dan menganalisis stres kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dapat diambil dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat digunakan untuk menambah wawasan yang telah dipelajari selama proses perkuliahan di Perguruan Tinggi sehingga dapat melihat perbandingan antara teori dengan keadaan yang ada dilapangan dan nyata di dunia pekerjaan khususnya perbankan.

2. Bagi Perbankan, untuk memberikan gambaran dan dapat dijadikan tambahan kajian ilmiah dalam praktek perbankan dalam hal menentukan kebijakan penanganan stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

3. Bagi akademisi terkait stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, dijadikan sebagai pembanding hasil riset penelitian. Serta sebagai referensi bagi yang juga ingin mengkaji penelitian yang sama.