BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan memiliki pesaing yang banyak di era globalisasi saat ini. Persaingan perusahaan yang mempunyai visi dan misi untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah akan semakin banyak memberi tuntutan baik itu target waktu, kualitas kerja dan kuantitas pekerjaan yang harus dipenuhi oleh karyawan untuk dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Perbankan akan membuat berbagai system manajemen sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan sehingga karyawan diharapkan bisa bekerja sesuai dengan apa yang telah digariskan oleh bank. Armstrong (1998) *dalam* Rizki (2010) menjelaskan Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: keahlian pribadi, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen arahan, dukungan yang diberikan oleh manajer atau pimpinan tim, kualitas dukungan yang diberikan oleh kolega atau rekan kerja, sistem kerja, fasilitas yang diberikan oleh organisasi tekanan dan perubahan (*stressors*)

Akibat semakin ketatnya persaingan, para karyawan diminta untuk menghasilkan pekerjaan dengan kualitas yang lebih baik dan kuantitas lebih besar dalam waktu yang lebih singkat dan sumber daya yang lebih sedikit. Kemajuan teknologi juga mempersulit para karyawan untuk sepenuhnya terpisah dengan kantor. Internet, faksimili, e-mail, dan telepon seluler mempermudah terjadinya gangguan

pada waktu bebas ketika berada dirumah atau liburan. Dinamika kehidupan modern mempersulit penyeimbangan antara tuntan antara pekerjaan dengan rumah.

Ketidakseimbangan antara tuntutan dalam pekerjaan dan kemampuan individu untuk mengatasi tuntutan tersebut akan menyebabkan stres kerja (Robbins, 2003). Reaksi orang dapat berbeda dalam menghadapi sumber stres yang sama, hal ini disebabkan karena adanya perbedaan individual yang memungkinkan sebagian orang tidak mengalami stres kerja dan sebagian lainnya mengalami stres kerja. Stres kerja bisa terjadi pada siapa saja yang tidak mudah untuk mengelola dari *stressors* yang ada. Beban kerja yang sangat berubah-ubah menyebabkan stres kerja (Gibson, 1996).

Nampak jelas sekali bahwa tuntutan tugas yang beraneka ragam dan tidak sesuai dengan kompetensi serta *skill* yang dimiliki oleh karyawan akan berdampak pada stres kerja yang bersangkutan. Dalam kondisi persaingan bisnis yang ketat, karyawan dituntut untuk memainkan perannya lebih cepat dan lebih baik. Tuntutan peran menjadi tekanan bagi karyawan ketika karyawan harus memenuhi satu harapan namun sulit atau tidak bisa memenuhi harapan yang lain. Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja (Puspa, 1999: 121). Akan tetapi gejala tersebut dapat diatasi dengan manajemen stress sehingga stress tersebut bisa menjadi *eustress*.

Stres kerja merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental, terhadap suatu perubahan di lingkungan kerja yang dirasakan

mengakibatkan dirinya terancam. Terjadinya stres kerja disebabkan oleh adanya gejala-gejala stres yang meliputi gejala fisik, psikologis, serta perilaku dan banyaknya *stressor* yang masuk kedalam pikiran seseorang, sehingga seseorang tidak dapat mempersepsikan keadaan tersebut dengan baik (Anoraga, 2005). Adanya kondisi fisik seseorang yang kurang baik, beban kerja yang berlebihan serta kondisi lingkungan tempat seseorang bekerja merupakan sumber-sumber stres yang dapat mengakibatkan stres kerja (*eustress*) pada karyawan. Dalam mempersepsikan sesuatu seseorang seringkali tidak bisa melakukan dengan baik karena adanya faktor lain yang masuk kedalam pikiran seseorang.

Selye yang dianggap sebagai bapak dari konsep stress modern, merintis pemisahan antara penyebab stress dengan respons stress. Lebih lanjut, Selye menekankan bahwa peristiwa positif atau negatif dapat memicu respons stres yang identik yang dapat bermanfaat ataupun berbahaya. Ia mengistilahkan stres yang positif atau yang menghasilkan suatu hasil yang positif sebagai eustres (*eustress*). Menerima suatu penghargaan di depan khalayak ramai atau secara berhasil menyelesaian sebuah penugasan pekerjaan yang sulit merupakan contoh-contoh penyebab stres yang menghasilkan *eustres* (Keitner, 2005: 352). Stres kerja yang dialami oleh karyawan ditakutkan berdampak buruk (*distress*) bukan berdampak positif (*eustress*) terhadap kinerja sehingga usaha pencapaian kinerja karyawan bisa terganggu.

Situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang dapat berperan positif dan juga berperan merusak seseorang apabila tidak dapat mengelola stres tersebut dengan baik. Selain stres kerja, semangat kerja merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan terutama yang menyangkut kinerja karyawan. Semangat kerja pada karyawan merupakan apresiasi dari moral yang tinggi, bahkan ada yang menyatakan secara bebas bahwa moral kerja yang tinggi adalah semangat kerja . Dengan semangat kerja yang tinggi, maka kinerja karyawan akan meningkat karena para karyawan akan melakukan pekerjaan secara lebih optimal sehingga pekerjaan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Begitu juga sebaliknya jika semangat kerja turun maka kinerja akan terpengaruh dan menjadikan hasil pekerjaan yang kurang memuaskan. Jadi dapat dikatakan semangat kerja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Karyawan bank harus memiliki kinerja yang baik dan profesional agar dapat membantu bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah sehingga visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Sebaliknya, bila kinerja turun akan dapat merugikan perusahaan. Oleh karena itu, kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian yang berkaitan dengan variabel stres kerja dan semangat kerja. Seiring dengan kondisi tersebut, maka Bank Muamalat sebagai salah satu perusahaan perbankan yang menjadi pusat Bank Muamalat di kota Malang dan juga merupakan bank yang menerapkan sistem baru yang berorientasi pada sitem Islam yang juga memiliki banyak nasabah, untuk meningkatkan kemampuan dalam

menghadapi persaingan, salah satunya adalah dengan memperhatikan faktor tenaga kerja. Permasalahan yang dialami oleh tenaga kerja diantaranya stres kerja, penurunan semangat kerja dan penurunan kinerja. Dari Bank Muamalat banyak faktor yang menjadi beban kerja yang berlebihan, diantaranya keterdesakan waktu, bekerja lebih baik untuk memenuhi kepuasan nasabah, pekerjaan yang monoton, *double job* dan berfikir untuk selalu menjadi lebih baik, hal ini memungkinkan karyawan bagian akan mengalami stres yang dapat membangkitkan rasa tanggung jawab yang lebih kepada kinerjanya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini mengambil judul pengaruh stres kerja (*eustress*) terhadap kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan-permasalahan seperti berikut :

a) Apakah penyebab stres kerja (*eustress*) yang terdiri dari tingkat individu (X1), tingkat kelompok (X2), tingkat organisasi (X3) dan non pekerjaan (X4) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
b) Apakah penyebab stres kerja (*eustress*) yang terdiri dari tingkat individu (X1), tingkat kelompok (X2), tingkat organisasi (X3) dan non pekerjaan (X4) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
c) Penyebab stres kerja (*eustress*) manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

a) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja (*eustress*) secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan.
b) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja (*eustress*) secara parsial terhadap kinerja karyawan.
c) Untuk menguji dan menganalisis variabel penyebab stres kerja (*eustress*) yang dominan terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

a) Manfaat teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada bidang khususnya manajemen sumber daya manusia atau bidang ilmu yang relevan, juga penelitian yang terkait dengan stres kerja.

b) Manfaat praktis

Dalam penelitian ini, peneliti dapat memperoleh tambahan wawasan dan pengalaman dalam mengaplikasikan teori yang didapat selama ini yang berhubungan dengan stres kerja (*eustress*) pada karyawan.