

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.

Suatu organisasi perusahaan didirikan karena mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Dalam mencapai suatu tujuan organisasi, setiap organisasi dipengaruhi oleh perilaku organisasi. Salah satu kegiatan yang paling Lazim dilakukan dalam organisasi adalah kinerja karyawan, yaitu bagaimana karyawan melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan atau peranan dalam organisasi. Mewujudkan sumber daya manusia yang profesional bagi sebuah perusahaan tidaklah mudah akan mengalami hambatan yang terlihat dari pencapaian suatu kinerja. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan karyawan yang sesuai dengan persyaratan yang ada didalamnya, dan juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dunia mengalami perkembangan yang pesat dan sangat mempengaruhi dunia bisnis bahkan

kehidupan manusia. Revolusi industry 4.0 membuka peluang yang sangat luas bagi siapapun yang ingin maju untuk bersaing. Teknologi informasi yang semakin mudah terakses hingga ke seluruh pelosok menyebabkan semua orang dapat terhubung didalam sebuah jaringan social. Informasi yang sangat mudah diakses hingga saat ini menyediakan manfaat yang besar untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun perekonomian. Revolusi industry generasi 4.0 tidak hanya menyediakan peluang, akan tetapi tantangan bagi generasi milineal. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai pemicu revolusi industry juga diikuti dengan implikasi lain seperti adanya pengangguran, kompetisi antara manusia dengan mesin, dan tuntutan kompetensi yang semakin tinggi. Perusahaan yang berhasil atau menang adalah perusahaan yang berdaya saing (kompetitif), efisien dan efektif. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu melahirkan tenaga-tenaga kerja yang terampil untuk menuju industry 4.0.

PD. BPR Bank Jombang sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Jombang. Yang bergerak pada sector keuangan, dalam menjalankan usahanya diatur dalam perundang-undangan yaitu UU Nomor 7 Tahun 1992 yang kemudian diperbarui UU Nomor 10 Tahun 1998 bahwa Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang menyalurkan dana dari masyarakat atau pihak ketiga yang berupa deposito dan tabungan (deposito umum, deposito ekstra, simpati, sinarmas, dan simpelmas) serta menyalurkan dana dalam bentuk kredit umum, kredit pegawai, kredit program, kredit pasar.

Secara konseptual menurut peneliti Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tanggung

jawab yang diberikan kepadanya menurut Mangkunegara (2014). Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi instansi untuk mencapai tujuannya. Umumnya pimpinan perusahaan atau instansi mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan atau pegawainya dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan.

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. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu : kemampuan, perilaku, sikap, lingkungan, rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan di PT. BPR Bank Jombang, bahwa kinerja karyawan bagian Account Officer selama tiga bulan terakhir ini, yaitu : Bulan Januari, Februari, sampai dengan maret 2020 dapat dikatakan rendah dalam artian belum mampu untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. PT. BPR Bank Jombang ini memiliki 1 kantor pusat yang berada di Jombang Kota, memiliki 4 kantor cabang yaitu di Kantor Cabang Ploso, Kantor Cabang Mojoagung, dan Kantor Cabang Ngoro serta Kantor Cabang Perak. Untuk mengetahui target pencapaian realisasi kredit karyawan bagian Account Officer pada PT. BPR Bank Jombang dapat dilihat dalam table 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Target Pencapaian Account Officer Setiap Karyawan Per-Bulan Tahun
2020

PD. BPR Bank Jombang

No	Uraian	Target
1.	Account Officer lama	150.000.000
2.	Account Officer Baru	300.000.000

Sumber : PT. BPR Bank Jombang

Target Pencapaian Realisasi Kredit Account Officer Lama Setiap Cabang

PT. BPR Bank Jombang

Bulan Januari – Maret 2020

No	Kantor Cabang	Jumlah Account Officer lama	Realisasi		
			Jan	Feb	Mar
1	Utama	4	800.800.000	771.200.000	842.800.000
2	Ploso	2	305.200.000	292.800.000	319.600.000
3	Ngoro	5	516.503.750	605.500.000	672.845.000
4	Mojoagung	3	417.750.000	409.350.000	450.001.950
5.	Perak	0	-	-	-

Target Pencapaian Realisasi Kredit Account Officer Baru Setiap Cabang

PT. BPR Bank Jombang

Bulan Januari – Maret 2020

No	Kantor Cabang	Jumlah Account Officer Baru	Realisasi		
			Jan	Feb	Mar
1	Utama	6	3.000.318.000	2.824.800.000	2.760.004.800
2	Ploso	10	2.790.006.500	2.009.000.000	2.498.050.000
3	Ngoro	8	1.204.800.000	1.600.448.000	1.932.552.000
4	Mojoagung	8	2.200.004.320	2.406.080.000	2.168.261.200
5.	Perak	12	3.242.400.000	2.400.007.680	2.878.900.000

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan sebagai berikut, bahwa :

Pencapaian target masing-masing Kantor Cabang tidak mampu memenuhi target yang ditetapkan. Capaian tertinggi hanya di Kantor Cabang Utama capaian terendah ada pada Kantor Cabang Ngoro. Berdasarkan data diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa, realisasi pencapaian target kredit yang dilakukan oleh karyawan bagian Account Officer pada PT. BPR Bank Jombang masih belum mampu mencapai target, hal ini ditandai dengan yang telah ditentukan oleh perusahaan atau kinerja masih rendah. Artinya, diduga rendahnya kinerja karyawan bagian Account Officer pada PT. BPR Bank Jombang karena adanya faktor beban kerja dan stres kerja,

Menurut Astianto (2014) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standart kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standart. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (Over Capacity). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (Under Capacity). Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya inefisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja, kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktivitas kerja yang sama sehingga terjadi inefisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan karyawan atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan tersebut. Akhirnya, karyawan pun tidak produktif melakukan pekerjaannya karena terlalu lelah dengan beban kerja tersebut. Oleh karena itu, pembagian beban kerja yang tepat dan sesuai dengan kemampuan karyawan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan juga pencapaian perusahaan.

Dari hasil interview dengan pihak Account Officer, dapat diketahui bahwa karyawan dibagian Account Officer mempunyai keunggulan dan kelemahan yang dimiliki, ditandai dengan Pengetahuan dalam bidang pemasaran yang dirasa kurang dikuasai hal ini dibuktikan dengan karyawan bagian Account Officer dalam pencapaian target kredit ada yang sudah mencapai target dan ada yang belum mencapai target. Stres menurut Nawawi (2016) adalah kondisi psikologis yang tidak menyenangkan berupa kecemasan, rasa takut, atau kegelisahan yang

tinggi, yang muncul karena individu merasa terancam, terutama dalam bekerja. Menurut Hasibuan (2009) stress kerja adalah suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Stres merupakan suatu respon adaptif terhadap situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang menurut Sopiah (2008)

Menurut Schuler (2016) berpendapat bahwa stres kerja merupakan suatu keadaan dimana faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan saling mempengaruhi dan mengubah keadaan psikologis atau fisiologis individu (anggota perusahaan/karyawan). Menurut Mangkunegara (2008) stres kerja adalah sebagai perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja adalah keadaan dimana karyawan merasa tertekan karena adanya tanggung jawab atau tuntutan dalam pekerjaannya.

Menurut Robbins (2006) stress pada tingkat rendah sampai sedang merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan bereaksi sehingga pada saat inilah kinerja karyawan akan lebih baik. Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka stres kerja adalah sesuatu yang dirasa memberikan tekanan akibat adanya ketidakseimbangan Antara beban kerja yang diterima dengan kemampuan kepribadian individu dalam memberikan tanggapan baik secara fisik maupun mental terhadap berbagai urusan pekerjaan yang dirasa tidak menyenangkan. Informasi dari hasil interview dengan pihak Account Officer , dimana karyawan bagian Account Officer berpendapat bahwa mereka karyawan harus bekerja lebih ekstra untuk memenuhi target kredit yang diberikan Disamping itu karyawan lembur dikantor melebihi batas kerja yang ditentukan

perusahaan. Dan masih ada beberapa karyawan yang dibebani tugas ganda karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki sehingga banyak karyawan yang masih merangkap jabatan dan tugas PT. BPR Bank Jombang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Pada PD. BPR Bank 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 Hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja

karyawan.

4. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh stres kerja memediasi hubungan 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

Penelitian ini dibatasi hanya untuk karyawan kontrak unit analisis Account Officer dan bukan keseluruhan karyawan. Melalui penelitian ini, digunakan untuk mengetahui kinerja karyawan kontrak unit analisis Account Officer yang mengalami fluktuatif (naik turun) atau bahkan cenderung rendah.