

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting bagi perusahaan, dimana pada hakikatnya sumber daya manusia berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam perusahaan. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu organisasi.

Perkembangan teknologi yang semakin canggih saat ini pun menuntut setiap orang untuk dapat mengikutinya, termasuk sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Agar aktivitas - aktivitas manajemen di perusahaan berjalan dengan baik perusahaan harus memiliki strategi untuk menghadapi persaingan dalam perkembangan tersebut salah satunya dengan memiliki sumber daya manusia yang berpengetahuan dan berketerampilan yang mumpuni sehingga dapat mengelola perusahaan seoptimal mungkin. Sumber daya yang di maksud adalah karyawan, karyawan memiliki peran penting karna merupakan penggerak dalam setiap kegiatan perusahaan. Dengan demikian sumber daya pada perusahaan dapat digunakan sebagaimana tujuan perusahaan tersebut, karena sumber daya manusia memiliki keistimewaan yang tidak dimiliki oleh sumber daya yang lain, yaitu memiliki akal, pikiran, perasaan, keinginan, dorongan, serta daya dan karya.

Sehingga tidak heran jika banyak perusahaan menempatkan sumber daya manusia sebagai aset utama perusahaan.

Sumber daya manusia memiliki peranan dalam mewujudkan kesuksesan Perusahaan dimasa depan, tetapi manusia sebagai individu memiliki keterbatasan kemampuan, tenaga maupun waktu. Sebagai makhluk sosial yang tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya sendiri, maka masing-masing individu dituntut untuk dapat melakukan kerjasama agar kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Kebutuhan ini pada umumnya dilakukan dalam Perusahaan sebagai sarana untuk mencapai tujuan Perusahaan. Individu dan organisasi mempunyai hubungan timbal balik. Artinya individu tidak mungkin mencapai tujuannya dan sasarannya jika kerjasama antar sekelompok orang sebagai anggota tidak dikelola secara baik

Sumber daya manusia yang di butuhkan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan adalah sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan memiliki keterampilan kreativitas dan produktivitas yang tinggi. Untuk mendapatkan sumber daya yang berkualitas tersebut, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia yang dimiliki, karena salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan atau kemajuan dari suatu perusahaan (Triastuti et al., 2019:204). Peningkatan Kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu, upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan

untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan, semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan yang lebih luas.

Stres kerja dalam suatu perusahaan juga adalah salah satu penyebab terhambatnya karyawan dalam melakukan pekerjaan. Hal ini dapat diakibatkan karena timbulnya rasa tidak nyaman pada pekerja karena adanya tekanan dalam pekerjaan. Tekanan bisa saja muncul kepada seseorang dikarenakan beban kerja yang sangat berat, bisa dilihat dari waktu yang diberikan untuk mengerjakan suatu pekerjaan sangat singkat, kurangnya dukungan sosial dari lingkungan atau rekan kerja, atasan bahkan dari dalam individu itu sendiri. Jika seorang individu tidak mampu untuk menghadapi tekanan dengan cara yang tepat, kemungkinan akan mengakibatkan stres. Stres kerja merupakan salah satu aspek yang penting bagi organisasi terutama berkaitan dengan kinerja pegawai. Stres pekerjaan ialah bagian dari stres kehidupan, stres yang terlalu berat hingga melampaui batas-batas toleransi akan berkaitan langsung dengan gangguan psikis atau mental dan ketidaknyamanan fisik. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Stres merupakan suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau

peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang (Zamora et al., 2019).

Namun dalam pandangan perusahaan stres kerja dapat dilihat dari sudut positif dan menguntungkan. Pada tingkat stres kerja ini diharapkan dapat memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya (Utomo, 2023). Stres kerja dapat berpengaruh positif dan negatif pada karyawan tergantung bagaimana cara penanganan perusahaan dalam memberikan tindakan tersebut, karena stres yang terlalu lama akan menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman dan ingin keluar dari perusahaan, hal ini merupakan salah satu kerugian yang dapat timbul bila perusahaan tidak dapat memberikan solusi yang baik pada karyawan.

Kemudian dalam konteks pengelolaan karyawan perusahaan juga harus dapat memberikan solusi untuk mencegah Tuntutan Kerja berkepanjangan pada karyawannya. Tuntutan kerja (*Job demand*) merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang dan dapat memberikan tekanan pada orang jika tuntutan kecepatannya dirasakan berlebihan dan dapat meningkatkan kecemasan dan stres (Casmiasi et al., 2016). Pada dasarnya karyawan akan merasa tidak terbebani dengan tugasnya apabila memperoleh kenyamanan dan dapat bersinergi dengan lingkungannya. Sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan apa yang menjadikan tujuan organisasi dapat tercapai dengan kontroling serta memberikan tata cara agar karyawan merasa terlindungi, terjamin dan tidak merasa terbebani (Anesia dan Agus., 2020: 17).

Tuntutan kerja atau *job demands* yang tinggi dapat menjadikan karyawan mudah mengalami stres saat bekerja. Tuntutan kerja juga diindikasikan sebagai suatu aspek pekerjaan yang meliputi fisik, psikologis, sosiologis serta organisasional dimana membutuhkan upaya baik dari segi fisik ataupun psikologis, serta sesuatu yang berkaitan dengan biaya psikologis maupun fisiologis (Lee et al, 2019). Hal tersebut juga menjadi pemicu akan timbulnya kelelahan secara psikologis pada karyawan atau disebut *psychological stressor*, jika hal tersebut terjadi, maka perusahaan akan mengalami permasalahan karena upaya untuk melakukan pencapaian tujuan perusahaan akan terhambat serta sumber daya manusia yang bekerja menjadi kurang produktif. Karyawan yang bekerja dengan tuntutan cukup rendah, dapat berujung pada hilangnya motivasi kerja pada karyawan tersebut. Maka dari hal tersebut, suatu tuntutan pekerjaan yang diberikan, diperlukan adanya penyeimbang, yaitu berupa dukungan selama proses pekerjaan berlangsung agar munculnya motivasi pada karyawan dan menghasilkan kinerja yang sangat produktif.

Namun beberapa perusahaan tidak menyadari pentingnya memberikan perhatian kepada karyawan, dan tidak merasakan bahwa karyawan adalah aset yang sangat penting demi tercapainya tujuan perusahaan. Perusahaan hanya berharap bahwa pencapaian dan target dapat tercapai tepat pada waktunya dan kinerja karyawan yang terus meningkat dalam pekerjaannya. Perlunya upaya perusahaan untuk mengukur pekerjaan dan tugas yang diberikan kepada karyawannya dengan baik dan menjaga agar karyawannya tetap betah dengan lingkungan perusahaan adalah suatu keutamaan dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Kantor Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya adalah salah satu bank yang berupaya memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan, dengan memberikan layanan syariah tentu akan sedikit membedakan dengan bank konvensional. Namun dalam sistem kerja bank tentu dituntut dengan kinerja dan produktifitas yang tinggi, dimana pengelolaan karyawan sangat diutamakan dalam perusahaan. Penulis menjadikan karyawan Non manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya subjek penelitian, karena berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada Manajer Kantor BJB Syari'ah Tasikmalaya, penulis menemukan pada tahun 2021, 2022, dan 2023 terdapat penurunan dalam data penilaian kerja berdasarkan KPI (*Key Performance Indicator*) yang diindikasikan bahwa terdapat beban kerja berlebihan pada karyawan Non-Manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Data Penilaian Kinerja Karyawan**  
**Nonmanager Bank BJB Syaria'ah Tasikmalaya.**

Nilai	Kriteria	Tahun					
		2021		2022		2023	
		Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
> 8,5	Sangat Baik	7	21,21	6	17,14	4	11,42
6,8 - 8,4	Baik	18	54,54	18	51,42	20	57,14
5,2 - 6,7	Cukup Baik	4	12,12	5	14,28	7	20
3,6 - 5,1	Kurang Baik	2	2,06	4	11,42	3	8,57
< 3,5	Tidak Baik	2	2,06	2	5,72	1	2,85
<b>Jumlah Karyawan</b>		<b>33</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Kantor Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya Tahun 2023 (diolah kembali)

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja karyawan Non-Manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya mengalami penurunan, hal ini terlihat dari jumlah karyawan yang memperoleh penilaian kinerja sangat baik. Pada tahun 2021 karyawan yang memperoleh predikat kinerja sangat baik berjumlah 7 orang atau sekitar 21,21% dari total jumlah 33 orang karyawan Non-Manager, kemudian tahun 2022 kembali menurun 17,14% dari total 35 orang karyawan dan di tahun 2023 menurun menjadi 11,42% orang karyawan Non-Manager. Selain itu di tahun 2021 jumlah karyawan dengan penilaian kinerja cukup baik terdapat 12,12% karyawan dan kemudian naik di tahun 2022 menjadi 14,28% dan di tahun 2023 jumlah karyawan Non-Manager dengan predikat cukup baik kembali meningkat menjadi 20%.

Apabila dilihat dari data kinerja diatas, kebanyakan karyawan yang mendapatkan predikat kinerja sangat baik dan baik, namun kondisi tersebut tetap dikategorikan belum optimal. Hal ini karena tidak sesuai dengan target yang diharapkan Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya. Target yang ditetapkan Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya adalah semua karyawan Non-Manager dapat masuk dalam kategori kinerja sangat baik. Karena saat ini Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya sangat membutuhkan karyawan Non-Manager sebagai pelaksana guna mencapai tujuan dari perusahaan perusahaan. Hal tersebut bisa saja menjadi indikasi adanya masalah pada kinerja karyawan yang diakibatkan oleh menurunnya motivasi kerja karyawan dan kelelahan akibat beban kerja yang berlebihan, sehingga dapat menurunkan kualitas kerja pada karyawan yang nantinya akan mempengaruhi efektifitas kinerja karyawan Non-Manager di perusahaan.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan, penulis merasa perlu untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut mengenai kinerja karyawan Non-manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya, dengan meneliti pula stres kerja, tuntutan kerja yang mungkin mempengaruhi kinerja karyawan pada karyawan Non-manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya. Sehingga, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Tuntutan Kerja Terhadap Kinerja (Suatu Penelitian Pada Karyawan Nonmanager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya)”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka masalah pokok dapat diidentifikasi, yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana Stres kerja pada karyawan Non-Manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya;
2. Bagaimana tuntutan kerja pada karyawan Non-Manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya;
3. Bagaimana kinerja pada karyawan Kantor Non-Manager BJB Syari'ah Tasikmalaya;
4. Bagaimana Pengaruh stres kerja dan tuntutan kerja terhadap kinerja karyawan Non-Manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis:

1. Stres kerja terhadap kinerja karyawan Non-Manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya;
2. Tuntutan kerja terhadap kinerja karyawan Non-Manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya;
3. Kinerja karyawan pada karyawan Non-Manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya;
4. Pengaruh stres kerja dan tuntutan kerja terhadap kinerja karyawan Non-Manager Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan, antara lain:

1. Praktisi/Guna Laksana

- a. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini penulis berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat memahami cara menelaahnya terutama di bidang stres kerja, tuntutan kerja dan kinerja karyawan

- b. Bagi Pihak Kampus (Akademis)

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah serta menjadi bahan bacaan untuk perpustakaan Universitas Siliwangi.

- c. Bagi Perusahaan

Setelah penelitian ini selesai diharapkan hasil penelitian dan penulisan skripsi ini dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan perusahaan.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Bank BJB Syari'ah Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Sutisna Senjaya No.77, Empangsari, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46113 dan Jl. Raya Tim. No.69, Cikiray, Kec. Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46411.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian menjelaskan mengenai jadwal penelitian yang dilaksanakan selama sembilan bulan, terhitung dari bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Oktober 2024 sesuai jadwal penelitian yang terlampir.