

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stress merupakan suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang (Luthans:2017). Disisi lain menurut (Robbins:2017) stress dapat diartikan yang mana setiap individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan, dan keinginan serta hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan. Melalui pengertian dari dua para ahli tersebut, dapat dikaitkan dengan bagaimana individu melakukan suatu pekerjaannya. Yang mana dalam melakukan pekerjaan, setiap individu akan dihadapkan pada tantangan dan hambatan yang kemungkinan besar akan mengakibatkan emosi dan psikis tidak stabil. Hal seperti ini dapat di sebutkan menjadi stress kerja.

Stress Kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang pegawai (Veithzal : 2014). Sehingga stress kerja dapat terjadi pada siapa saja, baik dari jabatan terbawah sampai pada jabatan tertinggi hal itu dikarenakan setiap individu memiliki perasaan dan emosi, Stress yang dialami oleh setiap pegawai dapat bervariasi, mulai dari tuntutan kerja maupun tekanan yang diterima dari lingkungan sekitar.

Stress kerja dapat berpengaruh positif dan negatif. Berpengaruh positif seperti individu dapat memotivasi diri untuk lebih giat lagi dalam melakukan tugasnya, sedangkan negatif seperti hasil dari kinerja yang dilakukan tidak maksimal. Jika stress yang dialami tidak diperhatikan, maka pegawai akan merasakan tekanan yang menyebabkan produktivitas organisasi atau perusahaan tidak optimal. Pegawai yang dapat mengatasi stress kerja akan puas dengan hasil yang didapatkan dan berdampak baik bagi perusahaan, begitupun sebaliknya karyawan yang tidak dapat mengatasinya akan merasa gagal dan berdampak buruk bagi perusahaan.

Stress kerja dapat dilihat dari gejala yang dialami individu antara lain, emosi tidak stabil, suka menyendiri, sulit tidur, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan

darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan .stress kerja juga dapat dilihat dari tingkat kemalasan pegawai dalam bekerja meningkat dalam memulai ataupun menyelesaikan suatu pekerjaan dan meningkatnya sensitivitas dalam menjalin hubungan dan kerjasama dengan rekan kerja.

Saat ini stress kerja menjadi suatu isu global yang berpengaruh pada seluruh profesi dan pekerja di negara maju maupun berkembang(ILO,2016). WHO memprediksi stress kerja akan menjadi ancaman utama kesehatan manusia menjelang tahun 2020.sehingga diperlukan penanganan yang tepat dan kepedulian yang tinggi terhadap masalah stress kerja ini.

Stress kerja merupakan aspek yang penting bagi suatu perusahaan karena berkaitan dengan kinerja pegawai.kinerja yang baik atau tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan yang maksimal.sebaliknya bila kinerja pegawai mengalami penurunan maka perusahaan akan mengalami kerugian.oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan kondisi SDMnya dengan menanggulangi kondisi stress pegawai yang bekerja di perusahaan tersebut.

Dalam jangka pendek, stress yang dibiarkan begitu saja tanpa ada penanganan yang serius dan tepat dari pihak perusahaan akan menyebabkan pegawai menjadi tertekan,frustasi,dan tidak termotivasi sehingga pegawai tidak bekerja secara optimal dan akhirnya kinerja pun menurun,Dalam jangka panjang pegawai yang berada dalam kondisi stress akan berada pada posisi tidak mampu untuk bertahan di tempatnya bekerja dan pada tahap yang semakin parah akan membuat pegawai menjadi sakit atau bahkan mengundurkan diri (turnover).

Bank Sinarmas saat ini turut berkompetisi dalam memberikan pelayanan inovatif. Namun demikian, untuk tetap bisa berkompetisi dan bersaing dengan bank-bank lainnya, maka pegawai dituntut untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya. Pegawai harus selalu siap dengan inovasi baru di kalangan perbankan. Pegawai dituntut untuk melakukan hal-hal baru yang berkaitan dengan pelayanan nasabah dan mengembangkan sistem pelayanan yang lebih baik lagi seiring dengan perkembangan yang ada.Tuntutan tersebut apabila tidak diimbangi dengan kondisi pegawai maka akan membuat tekanan pada fisik maupun psikologis pegawai yang dapat menimbulkan stress kerja bagi para pegawai bank yang bersangkutan.

Pegawai dalam menjalankan pelayanan perbankan, harus melayani semua kasus dan masalah yang dialami oleh para nasabah bank. Dengan kompleksitas kerja yang sedemikian rupa, maka pegawai yang bertugas dituntut untuk memiliki kemampuan lebih. Pegawai juga dituntut untuk mampu bekerja sama dengan tim yang lain dalam perusahaan serta dapat berkomunikasi secara baik kepada nasabah. Apabila pegawai mengalami stress maka akan berpengaruh pada perilaku pegawai sehingga pegawai dapat bersikap tidak ramah dan tidak menjalankan pelayanannya dengan baik. Tentu saja hal ini sangat tidak diharapkan oleh pihak perusahaan karena dapat menyebabkan penurunan kinerja dan akan berdampak pada kerugian yang diakibatkan beralihnya nasabah ke bank lain karena buruknya pelayanan. Hal ini tentu saja sangat membutuhkan sumber daya manusia yang handal dalam melakukan pekerjaannya di segala macam kondisi dan situasi sehingga dapat menjamin mutu pelayanan.

Mutu pelayanan dalam perusahaan tercipta dari kondisi lingkungan kerja, organisasi dan masing-masing individual pegawai. Apabila ketiga hal ini mengalami gangguan dan tidak terkelola dengan baik maka akan menjadi suatu tekanan untuk pegawai dan pegawai akan mengalami penurunan kinerja dalam bekerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga hal tersebut dapat mempengaruhi stress pada pegawai dan berdampak pada mutu pelayanan.

Dalam melaksanakan tugas, pegawai memerlukan lingkungan kerja fisik yang baik. Dalam hal ini lingkungan fisik seperti pencahayaan, suhu ruangan, tingkat kebisingan dan kebersihan yang mempengaruhi pegawai dalam bekerja. Bekerja dengan keadaan pencahayaan yang kurang baik, tingkat kebisingan yang tinggi dan keadaan lain yang tidak mendukung akan berdampak pada proses penyelesaian pekerjaan sehingga bisa meningkatkan stress.

Hasil survei awal melalui wawancara dengan beberapa pegawai di bank, pegawai mengeluhkan tentang kondisi tempat bekerja yang kurang menunjang dan nyaman. Selain itu tingkat kebisingan yang disebabkan oleh nasabah juga cukup mengganggu konsentrasi pegawai dalam bekerja.

Disamping lingkungan kerja, organisasi menjadi masalah yang tak kalah penting. Masalah yang dimaksud dalam organisasi yaitu perihal iklim organisasi yang

terjadi di tempat bekerja. pegawai mengeluhkan bagaimana para pimpinan memberikan tuntutan-tuntutan pelayanan dengan mutu sangat baik, akan tetapi tidak sebanding dengan kondisi dan keadaan para pegawai. sehingga dapat menciptakan beban kerja bagi pegawai dan membuat pegawai mengalami tekanan psikologis seperti lelah. Selain itu konflik antar pegawai pun kerap terjadi seperti pegawai yang mengeluhkan adanya ketidak profesionalnya rekan kerja dan kurangnya disiplin waktu. Selain itu tuntutan dari manajemen untuk mengadakan lembur yang secara tiba-tiba dan seringkali terjadi menjadi pemicu pegawai mengalami kelelahan fisik bahkan sampai kepada tahap *Brunout*.

Dari hal tersebut dapat diartikan lingkungan kerja dan organisasi merupakan faktor penyebab stress kerja. Namun ada hal yang dapat menyebabkan stress yang mendalam yaitu faktor individual. Faktor individual yang dimaksud yaitu perihal karakteristik kepribadian. Kepribadian dapat tercipta dengan berbeda pada setiap masing-masing individu, penyebabnya antara lain genitas, masalah masing-masing individu, pengalaman hidup, lingkungan sosial, dan kondisi keluarga. sehingga apabila kualitas kepribadian seseorang tidak baik atau tidak memenuhi standar pekerja, Hal ini dapat menyebabkan hilangnya konsentrasi dalam bekerja dan ketidak profesionalan dalam mengelola emosi di waktu bekerja. sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

Kondisi tersebut tentu tidak diharapkan, karena berdasarkan fakta di lapangan, stres yang ditandai dengan beberapa gejalanya seperti nervous, sering marah-marah, agresif, tidak dapat rileks atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2016) justru dapat berimplikasi pada menurunnya kinerja pegawai yang tidak seperti biasanya atau dengan kata lain lebih banyak bersikap negatif pada nasabah yang dilayani, akibatnya dapat memberikan dampak kurang baik bagi persepsi nasabah sehingga membuat hilangnya rasa loyalitas nasabah terhadap perusahaan. dari hal ini disimpulkan Pengerahan mekanisme pertahanan tubuh bukanlah satu-satunya konsekuensi potensial yang timbul dari adanya kontak dengan stresor.

Berkaitan dengan penjabaran latar belakang di atas maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul : “ **Analisis Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja Pegawai Bank Sinarmas KC Teluk Betung Bandar Lampung**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Faktor Lingkungan Fisik berpengaruh terhadap Stress Kerja Kepegawaian Bank Sinarmas?
2. Apakah Faktor Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Stress Kerja Kepegawaian Bank Sinarmas?
3. Apakah Faktor Karakteristik Individual berpengaruh terhadap Stress Kerja Kepegawaian Bank Sinarmas
4. Apakah faktor lingkungan Fisik, Iklim organisasi, Karakteristik individual berpengaruh secara bersama-sama terhadap Stress Kerja Kepegawaian Bank Sinarmas?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Subyek

Ruang lingkup subyek pada penelitian ini adalah Pegawai Bank Sinarmas.

2. Ruang Lingkup Objek

dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja fisik, iklim organisasi, karakteristik kepribadian kepegawaian Bank Sinarmas.

3. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Bank Sinarmas Lampung yang beralamat di Jl.SultanH.,LabuhanRatu,Kec.Kedaton,Kota Bandar Lampung
,Lampung 35132

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan selama 4 bulan yaitu dari bulan Oktober 2021 sampai dengan Febuari 2022.

5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang Lingkup Ilmu Penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh Lingkungan kerja fisik terhadap stress kerja kepegawaian Bank Sinarmas.
2. Untuk menguji pengaruh Iklim Organisasi terhadap stress kerja kepegawaian Bank Sinarmas.
3. Untuk menguji pengaruh Karakteristik Kepribadian terhadap stress kerja kepegawaian Bank Sinarmas.

4. Untuk Menguji secara bersama-sama pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Iklim Organisasi, dan Karakteristik Kepribadian terhadap stress kerja kepegawaian Bank Sinarmas?

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat di bangku kuliah.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan faktor-faktor penyebab stress kerja

3. Bagi Institusi

Menambah referensi dan informasi bagi fakultas Bisnis dan ekonomi IIB Darmajaya

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap Bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Lingkungan Fisik, iklim organisasi, Karakteristik Individual dan stres kerja.

Bab II : Landasan Teori

Menguraikan tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data.

Bab IV : Hasil Dan Pembahasan

Bab ini berisikan tentang hasil dan pembahasan analisis persoalan yang dibahas, dengan berpedoman pada teori-teori yang dikemukakan pada Bab II.

