

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bekerja mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Aktivitas dalam kerja mengandung unsur suatu kegiatan sosial, menghasilkan sesuatu, dan pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya dan juga bertujuan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik (As'ad, 2004:46). Dari sisi perusahaan, aktivitas kerja karyawan merupakan salah satu penentu keberhasilan organisasi dalam menjalankan bisnisnya. Hal ini menunjukkan adanya hubungan simbiosis mutualisme antara kebutuhan karyawan untuk bekerja dengan kebutuhan perusahaan akan sumber daya manusia untuk menjalankan roda organisasi dan mencapai tujuan organisasi.

Salah satu ukuran keberhasilan sebuah perusahaan adalah kinerja perusahaan yang terus meningkat dari waktu ke waktu. Hasibuan seperti dikutip Brahmasari dan Suprayetno (2008:128) mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dengan kata lain bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan

kriteria yang ditetapkan. Sedangkan As'ad (2004:46) mendefinisikan kinerja sebagai ukuran kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Pekerjaan selalu membawa konsekuensi yang berbeda, dampak yang ditimbulkan dari pekerjaan ada yang positif dan ada yang negatif. Dampak positif dari pekerjaan yang dilakukan antara lain adalah kepuasan kerja, sedangkan dampak negatif yang ditimbulkan dari suatu pekerjaan adalah beban kerja yang berat yang menyebabkan stres. Stres terjadi karena adanya interaksi antara individu dengan individu yang lain. Dalam kehidupannya manusia selalu mengadakan hubungan timbal balik dengan manusia lain. Untuk itu diperlukan keseimbangan dari dalam dirinya. Dengan terjadinya stres tentu akan mengakibatkan dampak yang kurang baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Secara sederhana, stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres (Mardiana dan Muafi, 2003:165).

Gibson (1993:129) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan adaptif yang ditengahi oleh perbedaan individual dan atau proses psikologi yaitu konsekuensi setiap kegiatan, situasi, kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang. Kondisi-kondisi yang menyebabkan stres tersebut disebut *stressor*. Faktor-faktor penyebab stres (*stressor*) menurut Manzoor, *et al.*, (2011:21) dapat diklasifikasi menjadi delapan faktor penyebab stres yaitu: *long working hours, job instability, pressures at work, support at work, control & decision attitude, work & family life, physical agents, dan job clarity*.

Dapat dipastikan bahwa semua karyawan pernah mengalami stres kerja. Karyawan yang dapat menanggulangi stres atas pekerjaannya akan memiliki dampak yang positif terhadap pekerjaannya, dalam arti stres yang dialami tidak menurunkan motivasi karyawan dalam bekerja. Sebaliknya bagi karyawan yang tidak dapat menanggulangi stres, motivasi kerja karyawan yang bersangkutan akan menurun seiring dengan meningkatnya tingkat stres yang dialami.

Tingkat stres kerja yang dialami oleh masing-masing karyawan tentunya berbeda-beda. Hal ini tergantung dari jumlah pekerjaan dan beban pekerjaan (berat atau ringan) pekerjaan yang harus dikerjakannya. Stres yang dialami karyawan tentunya akan berdampak pada berbagai macam hal. Manzoor, *et al.*, (2011:23) menyatakan bahwa stres yang dialami karyawan akan memberikan pengaruh pada stres pada pekerjaan, motivasi kerja, kinerja karyawan.

Selain stres, faktor lain yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik dan lain sebagainya (Nitisemito, 2002:67). Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap motivasi kerja karyawan. Karyawan termotivasi untuk bekerja lebih giat saat lingkungan kerja di sekitarnya mendukung aktivitas mereka dalam bekerja. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan

keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan. Dharmawan (2011:6) menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang tinggi pada perilaku seseorang. Sebagai gambaran yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik akan membawa dampak yang baik bagi individu. Salah satu dampak positif dari lingkungan kerja yang baik adalah meningkatnya motivasi kerja karyawan.

Lingkungan kerja, menurut Dharmawan (2011:41) dibedakan menjadi dua macam, yaitu kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik, dan kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi psikis. Kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik adalah segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dari lingkungan kerja. Sedangkan lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan panca indera, seperti warna, bau, suara, dan rasa.

Seperti telah disampaikan di atas bahwa stres dan lingkungan kerja memiliki dampak pada motivasi kerja karyawan. Motivasi seseorang terbentuk dalam dirinya berawal dari munculnya kebutuhan, keinginan dan dorongan untuk bertindak agar mencapai tujuannya. Hal ini menandakan seberapa kuat dorongan, upaya dan intensitas serta kesediaannya untuk berkorban agar tercapai tujuan (Robbins, 2003:55). Perusahaan harus dapat memahami bahwa motivasi kerja karyawannya berbeda-beda. Wexley dan Yukl seperti dikutip As'ad (2004:45) mengatakan bahwa seorang individu dalam mencapai tujuan dalam organisasi ditentukan oleh kekuatan motif apakah yang mendorong dirinya melakukan

sesuatu. Jadi motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.

Untuk memotivasi individu sebaiknya diketahui terlebih dahulu kebutuhan-kebutuhannya karena kebutuhan manusia tidak sama dikarenakan adanya perbedaan cara berpikir, cara bertindak, situasi dan lingkungan tempat tinggal yang berbeda. Kuat lemahnya motivasi kerja seseorang akan ikut menentukan besar kecil kinerja kerjanya. Saat karyawan memiliki motivasi yang tinggi maka akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan yang bersangkutan.

Wahyuni (2011:65) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor motivasi kerja. Motivasi seseorang terbentuk dalam dirinya berawal dari munculnya kebutuhan, keinginan dan dorongan untuk bertindak agar mencapai tujuannya. Hal ini menandakan seberapa kuat dorongan, upaya dan intensitas serta kesediaannya untuk berkorban agar tercapai tujuan (Robbins, 2004:55).

Perusahaan harus dapat memahami bahwa motivasi kerja karyawannya berbeda-beda. Wexley dan Yukl seperti dikutip As'ad (2004:45) mengatakan bahwa seorang individu dalam mencapai tujuan dalam organisasi ditentukan oleh kekuatan motif apakah yang mendorong dirinya melakukan sesuatu. Jadi motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja akan memberikan kontribusi positif pada peningkatan kinerja karyawan.

Dapat dipahami bahwa, dalam bekerja karyawan tentunya pernah mengalami stres. Stres yang dialaminya tentunya akan memberikan dampak pada perilaku kerja karyawan baik dalam bentuk kinerja yang rendah, perilaku kerja yang

buruk, penyelesaian kerja yang buruk, dan efisiensi kerja (Manzoor, *et al.*, 2011:23). Beberapa hal tersebut merupakan dampak buruk dari stres yang dialami karyawan. Ada beberapa hal yang sekiranya dapat membantu menyeimbangkan dampak negatif stres karyawan yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik akan berkontribusi pada semakin meningkatnya kinerja karyawan, perilaku kerja yang baik, penyelesaian kerja yang maksimal, dan efisiensi kerja.

Perbankan merupakan salah satu perusahaan atau industri jasa dengan kategori beban kerja yang tinggi. Beban kerja yang tinggi tersebut tentunya akan memberikan dampak pada perilaku. Beban pekerjaan yang tinggi tersebut akan berkontribusi pada tinggi atau rendahnya stres yang dialami karyawan. Sebagai salah satu perusahaan dengan beban kerja yang tinggi, pihak manajemen selalu memperhatikan lingkungan kerja karyawan. Hal ini berkaitan dengan perhatian manajemen dalam memberikan fasilitas maupun lingkungan kerja yang nyaman guna menekan beban kerja yang dialami karyawan. PT Bank Panin merupakan salah satu perusahaan jasa layanan perbankan di Indonesia. Dalam persaingan bisnis yang ketat, manajemen Bank Panin menuntut karyawan untuk mampu bersaing dan menghasilkan laba penjualan yang tinggi. Keadaan ini tentunya akan memberikan beban atau tekanan pada karyawan untuk bekerja dengan lebih keras. Semakin tinggi beban kerja yang ditanggung akan memberikan dampak pada karyawan dalam bentuk stres. Berkaitan dengan tujuan organisasi yaitu untuk memperoleh keuntungan yang besar, pihak manajemen PT Bank Panin juga memberikan fasilitas kerja yang baik kepada karyawan dan menciptakan hubungan kerja yang baik antar karyawan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan motivasi kerja

karyawan dan pada akhirnya juga akan berimbas pada peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian ini adalah penelitian replikasi dari beberapa penelitian terdahulu yang selanjutnya dilakukan modifikasi. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh lingkungan kerja dan stres terhadap motivasi kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan.

1.2. Identifikasi Masalah

Persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini menuntut semua perusahaan untuk dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya. Pihak perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya untuk dapat memberikan kontribusi maksimal bagi perusahaan dalam bentuk kinerja yang tinggi. Yang menjadi permasalahan adalah, bagaimana cara yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Motivasi kerja dan lingkungan kerja merupakan beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja (fisik dan psikis) yang baik akan meningkatkan motivasi kerja karyawan dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan. Namun di sisi yang lain ada faktor yang dapat menurunkan kinerja karyawan, stres yang dialami karyawan merupakan salah satu faktor yang menghambat kinerja karyawan.

Kompleksnya permasalahan yang dihadapi perusahaan dalam persaingan bisnis yang ketat dewasa ini menuntut pihak perusahaan untuk memberikan

perhatian dalam berbagai macam hal termasuk dalam menyediakan fasilitas fisik yang baik bagi karyawan, menciptakan hubungan kerja yang baik dan meningkatkan motivasi kerja karyawan. Selain itu, pihak perusahaan harus memperhatikan tingkat stres kerja yang dialami karyawan agar stres yang dialami karyawan tetap terkendali dan tidak merusak kinerja mereka. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi suatu perusahaan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan secara kontinyu dan memperhatikan faktor-faktor yang mampu meningkatkan maupun menurunkan kinerja karyawan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, penulis merumuskan masalah yang akan dibicarakan dan diteliti ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening?
2. Apakah stres memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening?

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik dan untuk membatasi permasalahan yang diteliti maka penulis membuat batasan sampel dan variabel yang diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT Bank Panin Sulawesi Tengah yang telah memiliki masa kerja minimal selama 1 tahun.
2. Variabel yang diteliti terdiri dari:
 - a. Lingkungan kerja didefinisikan Analisa (2011:21) sebagai kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada dalam organisasi.
 - b. Stres didefinisikan Manzoor, *et al.*, (2011:21) sebagai interaksi antar individu dan lingkungan yang ditandai oleh perubahan psikologis dan fisiologis yang menyebabkan suatu penyimpangan dari capaian normal, ini merupakan suatu peristiwa situasi.
 - c. Motivasi kerja didefinisikan Wijono (2001:254) sebagai sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.
 - d. Kinerja karyawan didefinisikan Manzoor, *et al.*, (2011:23) sebagai ukuran kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

1.5. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis peranan motivasi kerja sebagai variabel intervening hubungan antara lingkungan kerja dengan kinerja karyawan.
2. Untuk menganalisis peranan motivasi kerja sebagai variabel intervening hubungan antara stres dengan kinerja karyawan.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi manajemen PT Bank Panin untuk mengetahui dampak lingkungan kerja dan stres yang dialami karyawan terhadap motivasi kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan. Hasil penelitian ini dapat digunakan pihak manajemen PT Bank Panin sebagai dasar pembuatan strategi atau cara yang tepat untuk meningkatkan motivasi kerja kinerja dan kinerja karyawan.

2. Bagi peneliti

Dengan melakukan penelitian ini penulis dapat memperoleh kesempatan untuk mencoba menerapkan pengetahuan yang didapat selama mengikuti perkuliahan ke dalam praktek nyata khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi pihak lain

Pihak lain. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.7. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisikan tentang uraian teoritis yang digunakan sebagai dasar teori yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai bentuk, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel, dan metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai analisis serta pengujian terhadap jawaban responden dari kuesioner yang dibagikan dan hasil yang diperoleh dalam penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan, implikasi manajerial, saran dan keterbatasan penelitian yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.