

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini menuntut adanya kompetensi dari semua organisasi atau perusahaan perbankan untuk saling bersaing guna memperebutkan kedudukan sebagai perusahaan yang unggul. PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinasi Lima Puluh sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. produk-produk perbankan yang ditawarkan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinasi Lima Puluh hampir sama dengan yang di tawarkan oleh perbankan lainnya yaitu berupa produk dana dan kredit.

Dalam rangka untuk mendapatkan keunggulan kompetitif sangat penting untuk mencapai efesiensi manajemen dengan cara meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi. “Kinerja merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan” (susiono 2010). Kinerja pegawai adalah faktor penting untuk diteliti karena hal tersebut mampu mempengaruhi perkembangan di dalam suatu perusahaan tingkat persaingan kerja yang semakin besar mendorong pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan memberikan kinerja yang baik.

Namun pada kenyataannya kinerja pegawai pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinasi Lima Puluh tidak dikatakan tidak semua optimal karena masih ada kinerja pegawai yang rendah dan belum sesuai dengan yang di diharapkan perusahaan. Seperti teller yang setidaknya harus menyelesaikan pelayanan satu nasabah dalam waktu 4 atau 5 menit tetapi karena kualitas kerja teller tersebut rendah sehingga dalam pelayanan satu nasabah memakan waktu 10 menit akibatnya terjadinya antrian panjang yang di alami nasabah. Hal ini membuat pelayanan mereka kurang puas bagi konsumen.

Selain itu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi ialah untuk memperhatikan stress kerja. “stres kerja dapat ditinjau dari beberapa sudut yaitu: pertama, stress kerja merupakan hasil dari faktor organisasi, yaitu keterlibatan dalam tugas dan dukungan organisasi. kedua stress terjadi karena faktor

workload dan juga faktor kemampuan melakukan tugas. ketiga akibat dari waktu kerja yang berlebihan, keempat faktor tanggung jawab kerja. terakhir tantangan yang muncul dari tugas”(wijino,2012).

Stres dapat terjadi pada setiap individu / manusia dan pada setiap waktu, karena stres merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat di hindirkan. manusia akan cenderung mengalami stress apabila dia kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun diluar dirinya. Segala macam stress manusia pada dasarnya disebabkan oleh kekurangan mengertian manusia akan keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah dan rasa bersalah yang merupakan tipe dasar stress kerja yang di alami oleh pegawai tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang di hasilkan menurun.

Beban kerja juga mempengaruhi kinerja pegawai, beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. dengan pemberian beban kerja yang efektif perusahaan menurut jenis pekerjaannya. dengan pemberian beban kerja perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. beban kerja yang berlebih dapat menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stres pada karyawan.”penumpukan beban kerja akan mengakibatkan penurunan kinerja dan mengakibatkan stres kerja.”(Andini 2014).

Dari observasi awal dan wawancara kepada pimpinan bidang yang dilakukan penulis pada PT. Bank Sumut Cabang Koordinasi Lima Puluh Permasalahannya yang berkaitan dengan kinerja pegawai yaitu dimana kinerja pegawai saat ini masih dikatakan rendah dan belum sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. seperti Teller yang setidaknya harus menyelesaikan pelayanan satu nasabah dalam waktu 4 atau 5 menit tetapi karena kualitas kerja teller tersebut rendah sehingga dalam pelayanan satu nasabah memakan waktu 10 menit akibatnya terjadinya antrian panjang yang di alami nasabah. Hal ini membuat pelayanan mereka kurang puas bagi konsumen.

Lalu permasalahan yang berkaitan dengan stress kerja yaitu ialah tidak tercapainya target di PT. Bank Sumut Cabang Koordinasi Lima Puluh dalam mengukur kinerja yaitu menggunakan KPI (*Key Performance Indikator*) dimana terdapat indeks 1 2 3 4 5.

Table 1. Penilaian Kinerja dengan KPI

Indeks	Keterangan	Target KPI
5	Istimewa	125%
4	Sangat baik	100%
3	Baik	75%
2	Cukup baik	50%
1	Kurang	25%

Pada **Tabel 1.** diatas menunjukkan untuk mencapai Indeks 5 maka pegawai harus mencapai target sekitar 125% . ketika pegawai mencapai indeks 4 seharusnya target pegawai tersebut sudah di katakan tercapai tetapi belum bisa dikatakan maksimal jadi karena pegawai ingin mendapatkan KPI (*Key Performance Indikator*). yang sempurna maka mereka ingin mencapai target 125% tersebut. Tetapi masih banyak pegawai yang belum bisa mencapai target,dimana masih terdapat pegawai yang berada di bawah indeks 4. Hal ini terlihat dari KPI (*Key Performance Indikator*) Pegawai.

Table 2. KPI (*Key Performance Indikator*)

Nama Pegawai	Indeks	Target KPI
Pegawai 1	3	75%
Pegawai 2	3	75%
Pegawai 3	2	50%
Pegawai 4	3	75%
Pegawai 5	2	50%

Pada **Tabel 2.** diatas dapat dilihat bahwa masih adanya pegawai yang berada di bawah indeks 4 yang membuktikan bahwa masih ada pegawai yang tidak mendapat target. Dalam mencapai target atasan hanya memberikan waktu yang singkat contohnya seperti kredit, dimana target NPL (*Non Performing Loan*) harus dibawah 5%, tetapi masih terdapat NPL (*Non Performing Loan*) diatas 5% dimana

persentase kreditnya dikatakan buruk. Maka pegawai harus menagih nasabah yang menunggak kredit dan pegawai diharuskan menurunkan persentase kredit dibawah 5% dalam waktu dua minggu maka akan mempengaruhi KPI mereka. Hal ini akan memicu stress kerja mereka.

Permasalahan pada beban kerja yaitu ketika adanya pegawai yang resign atau cuti seperti pegawai pada bagian *Clearning Officer* mengajukan resign atau cuti maka rekan kerja mereka yang harus meng*back-up* pekerjaannya mulai dari mencatat setiap transaksi nasabah baik itu pemindahan buku antar rekening dalam bank tersebut maupun antar bank, sehingga pekerjaan akan menumpuk dan beban kerja mereka alami akan bertambah.

Permasalahan kondisi yang telah di uraikan di atas,dirasa dapat mempengaruhi kinerja pegawai PT. Bank Sumut Cabang Koordinasi Lima Puluh. Untuk itu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan stres kerja dan beban kerja pegawai. Berdasarkan pada uraian tersebut penulis merangkumnya kedalam sebuah karya ilmiah yang diberi judul **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT.BANK SUMUT CABANG KOORDINATOR LIMA PULUH”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan atas latar belakang diatas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai yang masih kurang optimal.dilihat dari aktivitas kinerja pegawai yang masih rendah.
2. Tidak tercapainya Target yang diberikan sehingga memicu stress kerja pegawai.
3. Beban kerja yang terlalu berlebihan terlihat dari adanya penumpukan tugas.

1.3 Batasan Dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Rumusan Masalah

- a. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Cabang Koordinasi Lima Puluh ?
- b. Apakah Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Cabang Koordinasi Lima Puluh ?
- c. Apakah Stres kerja dan Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Cabang Koordinasi Lima Puluh ?

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai pada PT.Bank Sumut Cabang Koordinasi Lima Puluh
- b. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada PT.Bank Sumut Cabang Koordinasi Lima Puluh
- c. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada PT.Bank Sumut Cabang Koordinasi Lima Puluh

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis khususnya yang berkaitan dengan pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada PT.Bank Sumut Cabang Koordinasi Lima Puluh.

b. Manfaat Praktis

Sebagai Masukan pada pihak manajemen dalam mengevaluasi kinerja pegawai untuk masa kini dan masa yang akan datang.

c. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Bagi Perusahaan Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut stres kerja, beban kerja dan kinerja.
2. Bagi Karyawan Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada karyawan dalam bekerja agar mendapatkan hasil kerjanya yang lebih baik baik bagi perusahaan.

3. Bagi Penulis Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang di peroleh dibangku perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan khususnya tentang pengaru kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Bagi Peneliti Lain sebagai bahan refrensi bagi pihak lain yang ingin mengadakan penelitian sejenis di masa yang akan datang

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Dalam melakukan suatu pekerjaan atau dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab seseorang, maka yang menjadi tolak ukur adalah kinerja. Sehubungan dengan kinerja, banyak batasan yang diberikan oleh para ahli mengenai istilah ini. Secara prinsip para ahli setuju bahwa kinerja mengacu pada suatu upaya dalam rangka mencapai prestasi kerja yang lebih baik. “Kinerja adalah ukuran dari suatu pekerjaan dapat berupa barang atau jasa dan kinerja seseorang dapat dilihat dari barang atau jasa yang di hasilkan sesuai dengan yang di harapkan maka dapat dikatakan kinerjanya baik, sebaliknya jika barang atau jasa yang dihasilkan buruk atau tidak sesuai dengan yang di harapkan, maka dapat dikatakan kinerjanya buruk.” (Sudaryono, 2017).

Secara konseptual kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai secara individu dan kinerja organisasi. Kinerja Pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam organisasi sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi. ” Kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika .”(Uha.2013). “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.” (Mangkunegara,2017). “Kinerja merupakan performance atau unjuk kerja.Kinerja dapat juga diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja.” (Suwanto & Priansa,2018).”Kinerja adalah hasil kerja dari pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melakukan dan menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada pegawai tersebut oleh atasan atau pimpinannya berdasarkan perannya di dalam perusahaan” (Jufrizen, 2016).

”Karyawan yang memiliki level kinerja yang tinggi merupakan karyawan yang produktivitas kerjanya tinggi, begitupun sebaliknya karyawan yang memiliki level kinerja tidak sesuai standar yang diterapkan maka karyawan tersebut merupakan karyawan yang tidak produktif.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Sudaryono, 2017) ialah faktor intern dan ektern.

1) Faktor intern:

- a) Kecerdasan
- b) Keterampilan
- c) Kestabilan emosi
- d) Motivasi
- e) Persepsi peran
- f) Kondisi keluarga
- g) Kondisi fisik seseorang
- h) Karakteristik Kelompok pekerja

2) Faktor eksternal

- a) Peraturan Ketenaga Kerjaan
- b) Keinginan Pelanggan
- c) Pesaing
- d) Nilai nilai sosial
- e) Serikat buruh
- f) Kondisi ekonomi
- g) Perubahan lokasi kerja
- h) Kondisi pasar

Sedangkan menurut (Muiz, Jufrizen, & Fahmi 2018) Faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1) Faktor Kemampuan, yaitu secara psikologis kemampuan (*ability*)

Pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*Knowledge+skill* Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari,

maka ia akan lebih mencapai prestasi yang di harapkan. Oleh sebab itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

- 2) Faktor Motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

c. Konsep Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah untuk memotivasi personel dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah di tetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang di inginkan oleh oganisasi. standar perilaku dapat berubah kebijakan manajemen atau rencana formal yang dituangkan dalam rencana strategic, program, dan anggaran organisasi. (Mulyadi & Setiawan,2001).

d. Jenis-Jenis Penialaian Kinerja

(Zainal, 2014) mengatakan ada beberapa jenis dalam penilaian kinerja yaitu sebagai berikut:

- 1) Penilaian hanya oleh atasan yaitu Cepat dan langsung dapat mengarahkan ke distorsi karena pertimbangan-pertimbangan pribadi.
- 2) Penilaian oleh kelompok lini: atasan dan atasannya lagi bersama-sama membahas kinerja dari bawahannya yang di nilainya yaitu objektivitasnya lebih akurat dibandingkan kalau hanya oleh atasan sendiri, individu yang dinilai tinggi dapat mendominasi penilaian.
- 3) Penilaian oleh kelompok staf: atasan meminta satu atau lebih individu untuk bermusyawarah dengannya: atasan langsung membuat keputusan akhir yaitu penilaian gabungan yang masuk akal dan wajar.
- 4) Penilaian melalui keputusan komite: sama seperti pada pola sebelumnya kecuali bahwa manajer yang bertanggung jawab tidak lagi mengambil keputusan akhir, hasilnya didasarkan pada pilihan mayoritas yaitu memperluas pertimbangan yang ekstrim memperlemah integritas manajer yang bertanggung jawab.

- 5) Penilaian berdasarkan peninjauan lapangan: sama seperti pada kelompok staf, namun melibatkan wakil pemimpin pengembangan atau departemen sumber daya (SDM) yang bertindak sebagai peninjau yang independen yaitu membawa suatu pikiran yang tetap kedalam satu penilaian lintas sektor yang besar.
- 6) Penilaian oleh bawahan dan sejawat yaitu mungkin terlalu subjektif mungkin digunakan sebagai tambahan pada metode penialain yang lain.

e. Indikator Kinerja

Mangunegara dalam (Arianty, 2014) mengatakan indikator kinerja adalah sebagai berikut:

1) Kualitas kerja

Mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah di tentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi.

2) Kuantitas kerja

Mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah. Kuantitas kerja dapat di ukur melalui penambahan fisik dan barang dari hasil sebelumnya.

3) Dapat tidaknya diandalkan

Mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang di bebaskan kepadanya dengan tingkat ketelitian serta semangat yang tinggi.

4) Sikap Kooperatif

Mencerminkan sikap yang menunjukkan tinggi kerja sama diantara sesama dan sikap terhadap atasan juga terhadap karyawan dari perusahaan lain.

Untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator mengenai kriteria kinerja yakni :

1) Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat Kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertesntu. Dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu

tingkat dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan.

2) Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) dihasilkan oleh seseorang. Dengan kata lain kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

3) Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi (misalnya 30 menit). Jika melanggar atau tidak memenuhinya ketentuan waktu tersebut, maka dapat dianggap kinerja kurang baik, demikian pula sebaliknya.

4) Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

5) Pengawasan

Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan melakukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sudah berjalan. Pada dasarnya situasi dan kondisi selalu berubah dari keadaan yang baik menjadi tidak baik atau sebaliknya.

2. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Secara singkat dapat dikatakan bahwa stres kerja dapat timbul jika tuntutan pekerjaan seimbang dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutannya tersebut sehingga menimbulkan stres kerja dengan berbagai taraf antara lain :

a) Taraf sedang

Stress berperan sebagai motivator yang memberikan dampak yang positif pada tingkah laku termasuk tingkah laku kerja.

b) Taraf tinggi.

Terjadi berulang-ulang dan berlangsung lama sehingga individu merasakan ancaman, mengalami gangguan fisik, psikis dan perilaku kerja. Untuk lebih lanjut berikut ini akan dikemukakan pengertian pengembangan karir menurut para ahli, diantaranya: “Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan stres kerja ini tampak dari *simptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.” (Mangkunegara, 2017). Stres mempunyai arti yang berbeda-beda bagi masing-masing individu. Kemampuan setiap orang beraneka ragam dalam mengatasi jumlah, intensitas, jenis dan lamanya stres. “Stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Stres bukanlah sesuatu yang aneh atau tidak berkaitan dengan keadaan normal yang terjadi pada orang yang normal atau tidak semua stres bersifat negatif.” (Suntoyo, 2018).

Menurut Handoko, (2011 hal 200) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berfikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stress yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

Menurut Nawawi (Anggit Astianto, 2014 hal 3) memberikan definisi stres sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya.

Stres yang dialami karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya sehingga manajemen perlu untuk meningkatkan mutu lingkungan organisasional bagi karyawan dengan menurunkannya stress yang di alami karyawan tentu juga akan meningkatkan kesehatan dalam tubuh organisasi. Stress merupakan sebuah kondisi dinamis dimana seseorang dihadapkan pada konfrontasi antara kesempatan hambatan atau permintaan akan apa yang dia inginkan dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting. “Stres kerja dapat disebabkan oleh empat faktor utama,yaitu konflik,ketidakpastian,tekanan dari tugas serta hubungan dengan pihak manajemen. Jadi stres kerja merupakan umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan organisasi.” (Wijono,2012). “Stres kerja adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya,sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya.” (Fahmi,2017). “Stress kerja yaitu sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang mempengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan,situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan tuntutan seseorang.” (Nasution,,2017).

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja terjadi karena adanya perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, selain itu lingkungan kerja yang kurang baik juga dapat mempengaruhi stress kerja dan waktu kerja yang berlebihan.

b. Penyebab Stress

Berikut ini adalah penyebab stres kerja menurut (Suntoyo,2018) yaitu sebagai berikut :

1) Penyebab Fisik

Penyebab Fisik yaitu kebisingan yang terus menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang.Namun perlu diketahui terlalu tegang juga menyebabkan stres kerja yang kemampuannya untuk bekerja menurunkan yang menyebabkan prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stress.Hal ini disebabkan karena seorang karyawan sudah

terbiasa dengan pola kerja yang terus menerus juga dapat menimbulkan stres. Hal ini disebabkan oleh seseorang karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja yang sudah lama terbiasa dengan kebiasaan-kebiasaan lama. Selain itu jetlag juga dapat menyebabkan stres, jetlag adalah jenis kelelahan khusus yang disebabkan oleh perubahan waktu sehingga mempengaruhi irama tubuh seseorang. Terakhir suhu dan kelembapan. Suhu dan kelembapan dapat menyebabkan stres kerja. bagaimana tidak, kerjanya dalam suatu ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat mempengaruhi tingkat prestasi karyawan. suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembapan yang rendah.

2) Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

3) Sifat Pekerjaan

Situasi baru dan asing dalam suatu pekerjaan atau organisasi, seseorang akan terasa sangat tertekan sehingga menimbulkan stres. Ancaman pribadi yang terlalu ketat menyebabkan seseorang terasa terancam kebebasannya. Percepatan, stress bisa terjadi jika ketidakmampuan seseorang untuk memacu pekerjaan. Ambiguitas, kurangnya kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan akan menimbulkan kebingungan dan keraguan bagi seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Umpan balik, Standar kerja tidak jelas dapat membuat karyawan tidak puas karena mereka tidak pernah tahu prestasi mereka. Di samping itu standar kerja yang tidak jelas juga dapat dipergunakan untuk menekankan karyawan.

4) Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya

kebebasan membuat mereka merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak. Hal ini dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

5) Kesulitan

Kesulitan-Kesulitan yang dialami seperti ketidakcocokan Suami-Istri. Masalah keuangan, perceraian dapat memengaruhi prestasi seseorang. Hal-hal ini seperti dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

c. Pendekatan Stres Kerja

Adapun pendekatan yang dilakukan untuk mengatasi stres kerja menurut (Zainal,2015) yaitu:

1) Pendekatan individu meliputi:

- a) Pendekatan keimanan
- b) Melakukan meditasi dan pernapasan
- c) Melakukan kegiatan olahraga
- d) Melakukan relasasi
- e) Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga
- f) Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan

2) Pendekatan perusahaan meliputi:

- a) Melakukan perbaikan iklim organisasi
- b) Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
- c) Menyediakan sarana olahraga
- d) Melakukan analisis dan kejelasan tugas
- e) Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
- f) Melakukan resturasi tugas
- g) Menerapkan konsep manajemen sebagai sasaran

d. Cara Mengatasi Stress Kerja

(Mangkunegara,2017) mengatakan ada 3 pola dalam mengatasi stres kerja yaitu:

- 1) Pola Sehat, yaitu dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga adanya stres tidak menimbulkan gangguan,akan tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang.

- 2) Pola Harmonis, yaitu dengan kemampuan mengelola waktu kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan
- 3) Pola patologis, yaitu menghadapi stres dengan berdampak berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologis. Dalam pola ini, individu akan menghadapi berbagai tantangan dengan cara-cara yang tidak memiliki kemampuan dan keterampilan mengelola tugas dan waktu. Dalam menghadapi stress dapat dilakukan dengan tiga cara yang pertama yaitu memperkecil dan mengendalikan sumber-sumber stres, mengembangkan alternatif tindakan, mengambil tindakan yang dipandang paling tepat dan sebagainya. Lalu yang kedua menetralkan dampak yang timbul oleh stres dan yang ketiga meningkatkan daya tahan pribadi.

e. Indikator Stres Kerja

Indikator atau instrumen penelitian untuk stress kerja menggunakan kuisioner yang dikembangkan oleh Milbern, (Ramadhan, 2017 hal : 17).

- 1) Kebingungan peran
- 2) Konflik peran
- 3) Ketersediaan waktu
- 4) Kelebihan beban peran
- 5) Pengembangan karir
- 6) Tanggung jawab

3. Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja tidak hanya menyangkut pekerjaan yang dipandang berat, tetapi juga pekerjaan yang ringan. “Beban kerja ditempat kerja bukan saja menyangkut kelebihan pekerjaan (*work overload*) tetapi termasuk pula yang setara/sama atau sebaliknya kekurangan atau terlalu rendah/kecil pekerjaan (*Work underload*).” (Suwanto & Priansa, 2018). “Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan, teknik analisa beban kerja,

atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi.” (Anita,Aziz, & Yunus,2013).

Beban kerja dapat ditinjau dari selisih energi yang tersedia pada setiap pekerjaan dengan energi yang diperlukan untuk mengajarkan suatu tugas dengan sukses. Hal ini berarti beban kerja dapat diubah-ubah,yaitu dinaikan atau diturunkan, dengan cara mengatur penggunaan energi. Sehingga dapat dikatakan bahwa faktor tugas diberikan disini termasuk faktor situasional. Tujuan perubahan ini agar pegawai mempunyai penghayatan bahwa telah terjadi kesesuaian antara tuntutan dan kemampuan.Beban kerja yang dirasakan seseorang pegawai dapat merupakan sumber stress.sumber stres itu sendiri merupakan faktor penekan menghasilkan kondisi-kondisi yang menuntut manusia memberikan energi perhatian yang lebih. faktor penekan adalah beban yang dirasakan pegawai atas pekerjaannya yang dirasakan oleh pekerja. (Suwatno & Priansa 2018).

Beban kerja di berlakukan sejak suatu perusahaan memperlakukan sistem upah. Dengan adanya sistem upah, sistem perusahaan memiliki pengawasan yang bertugas merencanakan, mengarahkan, menentukan kecepatan jalannya alat bantu kerja (Mesin) Sehingga karyawan mau tidak mau akan mempertahankan kecepatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, mengawasi dan memberikan penilaian atas beban kerja yang harus diampunya. “Beban kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu.” (Koesomowijjo,2018).

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

(Suwanto & Priansa) Mengatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja ialah:

- 1) Faktor Lingkungan Fisik

Faktor Lingkungan Fisik adalah lingkungan pekerjaan itu sendiri. kondisi-kondisi fisik di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kenyataan kerja yang meliputi: rancangan ruang kerja yaitu kesesuaian pengaturan susunan kursi, meja dan fasilitas kantor lainnya. Hal ini dipengaruhi cukup besar terhadap kenyamanan dan tampilan beban kerja pegawai. Rancangan pekerjaan yaitu peralatan kerja dan prosedur metode kerja pegawai. Peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan kerja. Kondisi lingkungan kerja yaitu penerangan dan kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan dalam kerja. sirkulasi udara, sirkulasi ruangan dan penerangan yang sesuai sangat mempengaruhi kondisi seseorang dalam menjalankan tugasnya.

2) Faktor Lingkungan Psikis

Lingkungan psikis di tempat kerja dapat berdampak positif maupun negatif. Faktor lingkungan psikis merupakan hal-hal yang menyangkut hubungan sosial dan keorganisasian. Beberapa kondisi psikis yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang meliputi: pekerjaan yang berlebihan ataupun waktu yang terbatas atau mendesak dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, merupakan yang menekan dan dapat menimbulkan ketegangan. Pekerjaan yang berlebihan belum tentu menimbulkan stres, sehingga pekerja belum tentu pula merasa kurang aman dalam menghadapi pekerjaannya. Sistem pengawasan yang tidak efisien atau buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan lainnya. Seperti ketidakstabilan suasana politik, kurangnya umpan balik prestasi kerja dan kurang pemberian wewenang sesuai dengan tanggung jawab. Kurang tepatnya pemberian wewenang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan akibat pengawasan yang buruk akan menimbulkan efek pada pemberian wewenang yang tidak sesuai dengan tanggung jawab yang dituntut pekerja. Pekerja yang tanggung jawabnya besar dari wewenang yang diberikan akan mudah mengalami perasaan tidak sesuai karena beban kerja yang tinggi dan akhirnya menimbulkan ketidakpuasan.

c. Dampak Beban Kerja

(Irawati & Carollina, 2017) mengatakan beban kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai yaitu :

1) Kualitas Kerja Menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kesalahan fisik dan turunya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja tidak sesuai standar.

2) Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan.

3) Kenaikan Tingkat Absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

d. Indikator Beban Kerja

(Koesomowidjojo, 2017) mengatakan beban kerja memiliki beberapa indikator antara lain :

1) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Misalnya, karyawan yang berada pada divisi produksi tentunya akan berhubungan dengan mesinmesin produksi. Sejauh mana kemampuan dan pemahaman karyawan dalam penguasaan mesin-mesin produksi untuk membantu mencapai target produksi yang telah ditetapkan.

2) Penggunaan waktu kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit. Misalnya, suatu perusahaan konveksi

memberikan target kepada karyawan untuk menyelesaikan 40 potong pakaian dalam sehari, sedangkan kemampuan karyawan rata-rata saat itu hanya 20 potong per hari. Pada awalnya tidak masalah bagi karyawan untuk melakukan hal ini. Namun, dalam menyelesaikan pekerjaan ini tentunya akan membutuhkan energi, baik fisik maupun psikis jauh lebih berat dari pada perusahaan konveksi yang member pekerjaan sesuai dengan kemampuan fisik rata-rata karyawan pada umumnya.

3) Target yang harus di capai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan.

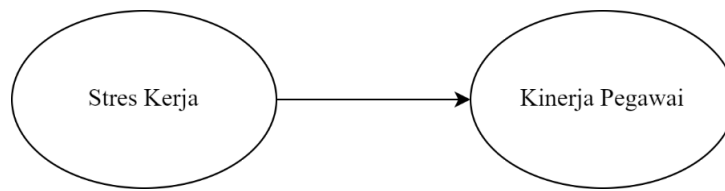
B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian sangat dibutuhkan sebagai alur berfikir sekaligus sebagai landasan untuk menyusun hipotesis penelitian. Penyusunan kerangkakonseptual juga akan memudahkan pembaca untuk memahami permasalahan utama yang dikaji dalam penelitian ini. Berdasarkan landasan teori maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut :

1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja

Stres dapat sangat membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah atau merusak prestasi kerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan prestasi kerja atau kinerja cenderung rendah. Apabila stres menjadi terlalu besar maka kinerja akan mulai menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prayogi & Siregar, 2018), (Nur, 2013) dan (Triyono & Prayitno, 2017) yang menyatakan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh Stres kerja terhadap kinerja dapat dilihat pada paradigma penelitian berikut ini :

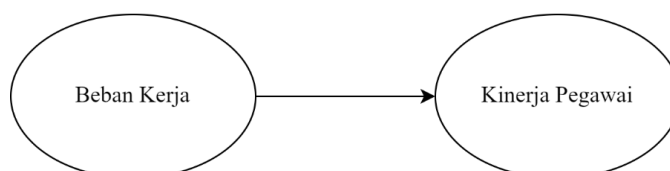


Gambar 1. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja

Pegawai sering kali dihadapkan pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga dan sumber daya lainnya untuk penyelesaiannya. Adanya beban dengan penyediaan sumber daya yang sering kali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja menurun. Masalah yang bisa muncul diantaranya daya tahan karyawan dapat melemah dan perasaan tertekan. Perasaan tertekan menjadikan seseorang tidak rasional, cemas, tegang, tidak dapat memusatkan perhatian terhadap pekerjaan dan gagal untuk menikmati perasaan gembira atau puas terhadap perasaan yang dilakukan. Seseorang yang meyakini tugas yang diberikan adalah sebagai tantangan yang harus dipecahkan meskipun tugas tersebut terlalu berlebihan maka seseorang tersebut dapat tetap merasa senang terhadap pekerjaannya. Sebaliknya jika tugas yang berlebihan diyakini dan dirasakan sebagai sebuah beban maka lambat laun mereka akan mengalami kelelahan baik kelelahan fisik maupun mental sehingga dapat menurunkan kinerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Luturlean & Arfani, 2018), (Astuti & Lesmana, 2018) yang menyatakan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja dapat dilihat pada paradigma penelitian berikut ini :



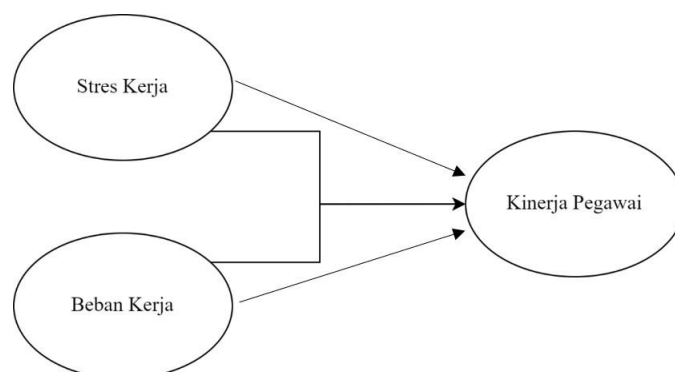
Gambar 2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

3. Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi kinerja. menyatakan bahwa kinerja merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Usaha untuk meningkatkan kinerja adalah dengan memperhatikan tingkat stres kerja. Stres kerja dapat disebabkan karena komunikasi antar sesama karyawan dalam suatu perusahaan kurang baik. Oleh karena itu perusahaan harus pintar-pintar menjadikan karyawan lebih solid. Tentunya dengan team work yang bagus akan menunjang kinerja karyawan. Stres kerja yang dialami karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan menurun yang pada akhirnya menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Selain stress faktor yang berpengaruh terhadap kinerja yaitu beban kerja. Beban kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja namun beban yang terlalu berlebihan dapat menimbulkan penurunan kinerja. Terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan disebabkan karena keterbatasan waktu yang singkat dan bisa juga karena kekurangan pegawai dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memperkirakan jumlah karyawan berdasarkan jumlah output atau hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh setiap karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Luturlean & Arfani, 2018) yang menyatakan stress kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja dapat dilihat pada paradigma penelitian berikut ini :



Gambar 3. Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

C. Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka konseptual diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh stres kerja terhadap kinerja Pegawai pada PT.Bank Sumut Kantor Cabang Koordinasi Lima Puluh.
2. Adanya pengaruh beban kerja terhadap kinerja Pegawai pada PT.Bank Sumut Kantor Cabang Koordinasi Lima Puluh.
3. Adanya pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja Pegawai pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinasi Lima Puluh