

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Hasibuan (2013), sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan keberhasilan dalam menjalankan aktivitas perusahaan dan juga merupakan faktor krisis yang dapat menentukan berkembang dan menurunnya suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam dunia bisnis yang semakin berkembang pesat saat ini serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih akan membawa perubahan pada gaya hidup para karyawan.

Menurut Hasibuan (2016), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia telah menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan dalam mengelola dan mengatur kinerja para karyawan agar dapat beroperasi secara efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia suatu perusahaan harus dikelola secara profesional untuk menciptakan keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan kebutuhan perusahaan dan memiliki kemampuan dalam organisasi bisnis. Karyawan itu sendiri memegang peranan yang sangat penting dan menjadi modal utama untuk mencapai keberhasilan dan tujuan perusahaan. Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, guna untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Agar bank bisa tetap bersaing, maka bank harus menjalankan kegiatan usahanya dengan baik untuk menunjukkan kinerja yang baik kepada konsumennya. Oleh karena itu bank bersaing dalam kinerja untuk tetap mendapat memperoleh kepercayaan nasabahnya. Dalam meningkatkan kinerja, faktor sumber daya manusia merupakan aset penting. Sehingga harus dikelola dengan baik agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Menurut Kasmir (2016), kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Manajemen kinerja tidak hanya bermanfaat bagi organisasi, tetapi juga bermanfaat bagi manajer dan individu karyawan. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya tergantung dari kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. sehingga kemampuan seorang karyawan itu dapat dinilai dari tingkat keterampilan dan hasil yang telah dilakukan serta target yang ditetapkan oleh Perusahaan. Kinerja karyawan dapat dilihat dari seberapa banyak beban kerja yang dialami oleh karyawan. Maka yang terjadi adalah jika terlalu banyak beban pada karyawan dapat mengakibatkan kinerja semakin menurun, seperti ditunjukkan pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1. 1 Data Penilaian Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman

Tahun	Jumlah Karyawan	Kriteria			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
2021	45	20	19	4	2
2022	47	16	21	7	3
2023	55	15	27	9	4

Sumber : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman

Dari tabel 1.1 tersebut menunjukkan hasil penilaian kinerja selama beberapa tahun terakhir masih banyaknya kinerja karyawan dalam kategori baik bahkan ada beberapa dalam kategori buruk meskipun juga sudah banyak kategori cukup dan sangat baik. Kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja karyawan dari tahun ke tahun mengalami fluktuatif.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, akan tetapi dalam penelitian ini penulis membatasi faktor-faktor yang memiliki hubungan dengan kerangka permasalahan yang sedang penulis teliti dan berhubungan dengan situasi dan kondisi seperti beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja yang ada di perusahaan. Menurut Handoko (2015) salah satu indikator pengaruh kinerja karyawan adalah dengan melihat tingkat absensinya yang terdapat di tabel 1.2 absensi karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Presensi Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Terlambat	Persentase Keterlambatan
Agustus	55	16	29,09 %
September	55	18	32,72 %
Oktober	55	26	47,27 %
November	55	30	54,54 %
Total rata – rata	-	90	61,11%

Sumber : PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman tahun 2023.

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman terlambat paling banyak pada bulan November yaitu sebanyak 30 orang dengan persentase 54,54 %. Hal ini menunjukkan penurunan kinerja karyawan. Menurut Handoko (2015) salah satu indikator pengaruh kinerja karyawan adalah dengan melihat tingkat absensinya. Kenaikan tingkat absensi, beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit disebabkan pada akhir tahun harus mengejar target. Rendahnya tingkat kehadiran karyawan akan mengurangi jumlah jam kerja dan kegiatan perusahaan serta menggambarkan rendahnya kinerja karyawan. Hal ini dapat menimbulkan ketidakefektifan dan ketidakefisienan seseorang dalam bekerja sehingga akan

berdampak pada hasil kerja menurun dan banyak pekerjaan menjadi terhambat yang berpengaruh terhadap kinerja secara keseluruhan.

Menurut Hasibuan (2016) beban kerja adalah suatu tugas yang diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dengan menggunakan ketrampilan dan potensi dari karyawan dan pada waktu tertentu. Beban kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja merupakan sesuatu yang sangat erat kaitannya dengan suatu pekerjaan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, baik itu telah dilakukan maupun tidak dilakukan dari dampak positif atau negatif pada pekerjaannya. Salah satu faktor yang dapat menimbulkan stres kerja yaitu beban kerja yang berlebih.

Stres kerja menurut Hasibuan (2016), menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses, berpikir, dan kondisi seseorang. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari perusahaan akan membuat karyawan tidak nyaman bahkan tertekan, dan tidak termotivasi sehingga kerja terganggu dan tidak optimal. Dalam jangka panjang, karyawan tidak mampu menangani stres kerja dapat mengakibatkan karyawan sakit bahkan mengundurkan diri (*turnover*).

Selain itu, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya yaitu lingkungan kerja. Kesesuaian lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (2017) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Aktivitas dalam dunia kerja khususnya di bidang perbankan, dimana perkembangan perbankan harus terus berkembang setiap tahunnya, menyebabkan persaingan yang ketat dalam mencapai posisi tujuan organisasi. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Sangat penting untuk mencapai efisiensi manajemen dengan meningkatkan sumber daya manusia dan meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi. Kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam penelitian karena dapat mempengaruhi pertumbuhan dalam perusahaan Hermawan (2022).

PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Saat ini Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah anak perusahaan bank BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah. Produk Bank Syariah Indonesia hampir sama dengan produk-produk yang ditawarkan oleh bank konvensional, terutama dalam bentuk produk dana dan kredit (bankbsi.co.id). Untuk lebih meningkatkan produktivitas PT Bank Syariah Indonesia juga meningkatkan kinerja karyawan yang dapat ditingkatkan melalui berbagai cara, antara lain dengan menanamkan budaya kerja yang optimal sehingga

mempengaruhi perilaku kerja sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja individu dan produktivitas unit itu sendiri yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Faktanya, saat ini produktivitas seluruh karyawan di perusahaan belum mencapai target yang telah ditetapkan. Tidak menutup kemungkinan hal tersebut terjadi di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman. Alasan utama mengapa perusahaan gagal mencapai tujuan yang diinginkan adalah karena kurangnya sumber daya manusia dan manajemen di perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memperhatikan beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja.

Tidak dapat dipungkiri PT Bank Syariah Indonesia (BSI) diduga menjadi korban serangan siber *ransomware*, yang mengakibatkan gangguan layanan selama beberapa hari. Peningkatan sistem layanan Bank Syariah Indonesia mengakibatkan pelayanan untuk ke *teller* dan *customer service* membutuhkan waktu yang lama karena sistem sulit diakses. banyaknya para nasabah yang mengantri dan dan berkeluh kesah dengan adanya gangguan sistem Bank Syariah Indonesia, sehingga mengakibatkan beban kerja kepada karyawan dikarenakan sistem yang lambat dan membuat tugas karyawan menumpuk. Permasalahan dan kondisi yang diuraikan di atas nampaknya mempengaruhi kinerja karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman. Untuk itu perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang berhubungan dengan beban kerja karyawan. Pt kompas cyber media, (2023)

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan peneliti kepada 55 orang karyawan terkait indikator stres kerja ditinjau dari respon kognitif. Sebagian besar karyawan yang mengalami stres, banyak yang jenuh, bahkan beberapa karyawan tidak semangat untuk bekerja karena keluhan nasabah komplain yang di terimanya. Beberapa karyawan *customer service* mengatakan bahwa dia pernah menahan tangis akibat makian dari komplain dan menanggapi keluhan pelanggan yang disampaikan di layanan nasabah yang membuat dirinya ingin memutuskan untuk berhenti untuk bekerja tetapi ini merupakan resiko yang harus dia dapatkan ketika bekerja di bagian *Customer Service*. Beberapa nasabah tidak ingin mengetahui apakah jaringan tidak stabil atau ada kesalahan. Mereka ingin jaringannya bagus atau stabil seperti sebelumnya. Stres kerja menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dan diselamatkan bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman. Mangkunegara (2017). Permasalahan terkait sikap kerja karyawan yang mengalami stres karena harus mencapai target serta tujuan yang telah ditetapkan atasannya, banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu, dan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kapasitas kerja karyawan sehingga menyebabkan karyawan tidak dapat bekerja maksimal karena kelelahan. Selain itu sering terjadi peningkatan sistem (*maintenance*). Beberapa faktor yang menyebabkan stres kerja pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman ialah, *job description* yang diberikan terlalu banyak atau tidak sesuai kapasitas karyawan. Maka energi pikiran dan tenaga yang dikeluarkan otomatis lebih besar dan mengakibatkan kelelahan dalam bekerja. Lalu dari kondisi tata letak ruangan kerja marketing juga dapat membuat karyawan kurang leluasa dalam bekerja, dan juga kurangnya ventilasi udara yang terdapat di ruangan mereka sehingga sirkulasi atau pertukaran udara kurang lancar membuat ruangan semakin panas sehingga terjadinya lingkup kerja yang kurang nyaman bagi karyawan.

Selain masalah ruangan yang tidak nyaman, dapat mempengaruhi emosional karyawan dalam bekerja, yang terjadi ialah konflik perselisihan antara karyawan dalam bekerja dan semakin membuat suasana kerja yang tidak kondusif.

Permasalahan dan kondisi yang diuraikan di atas nampaknya mempengaruhi kinerja karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman. Untuk itu perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja dan beban kerja karyawan. Maka solusi yang tepat untuk mengurangi stres kerja ialah dengan mengurangi beban kerja yang dialami karyawan, dengan cara menetapkan *job description* karyawan sesuai dengan divisi masing-masing pada umumnya dan tidak melebihi kapasitas. Dan memberikan lingkungan kerja yang nyaman dari mulai ruangan yang rapi dan nyaman agar terciptanya suatu lingkup kerja yang kondusif.

Menurut Hermawan (2022), berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, dan beban kerja terhadap kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. Terdapat pengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta dan pengaruh dalam % adalah 37.8%. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta dan pengaruh dalam % adalah 41.2%. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta dan pengaruh dalam % adalah 29,1 %. Ketiga variabel tersebut secara simultan juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta, di mana pengaruh dalam % sebesar 44,8%. Penurunan kinerja pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta yang disebabkan ketiga variabel bebas ini dapat ditingkatkan dengan cara memperhatikan penyebab pengaruh negatif stres kerja dan beban kerja seperti keseimbangan kognitif, psikologi, fisiologi, memupuk rasa kebersamaan dan persaudaraan.

Menurut Yang & Santoso (2022), berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai pengaruh stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin besar tingkat stres kerja maka semakin menurunnya tingkat kinerja karyawan. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin besar tingkat beban kerja maka semakin menurunnya tingkat kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik lingkungan kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Nabilah & Ridwan (2022), berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai pengaruh Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan kantor di PT. Bumi Menara Internusa Surabaya. Beban kerja berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan kantor di PT. Bumi Menara Internusa Surabaya. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan kantor di PT. Bumi Menara Internusa Surabaya. Lingkungan kerja, beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan kantor di PT. Bumi Menara Internusa Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan dalam perusahaan harus segera diselesaikan agar dapat terus bersaing berkembang dan maju dalam menghadapi perekonomian yang semakin ketat. Contohnya dapat memberikan kesejahteraan lingkup dan beban kerja pada karyawan. Menurut Hermawan (2022), disarankan kepada pimpinan, untuk tidak hanya mengejar keuntungan material semata tanpa memperhatikan kondisi karyawan, yaitu kecerahan dalam bekerja dan tidak mempunyai beban lebih dalam bekerja. Permasalahan yang sedang dihadapi karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman adalah wajib mencapai target yang telah ditetapkan rata oleh pemimpin pada semua divisi. Lalu dari kondisi tata letak ruangan kerja marketing juga dapat membuat karyawan kurang leluasa dalam bekerja, dan juga kurangnya ventilasi udara yang terdapat di ruangan mereka sehingga sirkulasi atau pertukaran udara kurang lancar membuat ruangan semakin panas sehingga terjadinya lingkup kerja yang kurang nyaman bagi karyawan. Selain masalah ruangan yang tidak nyaman, dapat mempengaruhi emosional karyawan dalam bekerja, yang terjadi ialah konflik perselisihan antara karyawan dalam bekerja dan semakin membuat suasana kerja yang tidak kondusif. Dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman ?
4. Apakah beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian penulis di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantara-Nya :

1. Bagi Perusahaan (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman)
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi bagi perusahaan dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi Karyawan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi karyawan dalam bekerja sehingga mencapai hasil kerja yang lebih baik, sehingga mencapai tujuan perusahaan.
3. Bagi Universitas Muhammadiyah Jember
Sebagai tambahan literatur kepustakaan Universitas Muhammadiyah Jember tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Bagi Penulis
Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang di peroleh dibangku perkuliahan dengan kondisi nyata di dunia kerja khususnya tentang pengaruh beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Bagi Peneliti Lain
Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengadakan penelitian sejenis untuk mengkaji atau menganalisis ilmu yang lebih luas.

