

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran penting yang tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan ialah sumber daya manusia. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Dalam rangka pencapaian tujuan tersebut, sumber daya manusia juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan produktivitas, serta peningkatan pendapatan dan keuntungan perusahaan, semua itu tidak lepas dari peranan karyawan dalam meningkatkan kinerja.

Kinerja merupakan faktor utama bagi setiap individu dan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Istilah kinerja dalam bahasa Inggris adalah *performance* yang artinya hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Rahadi, 2010). Pada dasarnya setiap perusahaan juga menginginkan karyawan yg memiliki kinerja yang baik.

Perusahaan dan karyawan adalah dua hal yang penting dan tidak dapat dipisahkan. Karyawan yang berhasil membawa kemajuan bagi perusahaan, keuntungan yang diperoleh juga akan dirasakan oleh kedua belah pihak. Keberhasilan bagi karyawan adalah aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk

memenuhi kebutuhan hidupnya. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas perlu adanya pendidikan yang berkualitas, fasilitas sosial yang mencukupi, serta lapangan kerja yang memadai.

Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stres. Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi (Wartono 2017). Dalam jangka pendek stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi. Beberapa masalah dapat menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stress kerja maka tidak akan mampu lagi bekerja di perusahaan.

Tuntutan dan tugas-tugas sangat berpotensi menimbulkan terjadinya kecemasan dan ketegangan dari dalam diri karyawan. Selain tuntutan dari dalam organisasi serta pekerjaan, tuntutan yang berasal dari luar organisasi seperti lingkungan keluarga atau lingkungan sosial juga berpotensi untuk menimbulkan suatu tekanan terhadap karyawan. Jika tekanan tersebut terus terjadi pada karyawan maka akan menimbulkan stress kerja pada karyawan. Mohyi (2012:15) mengungkapkan bahwa stress kerja adalah perasaan tertekan atau suatu ketegangan mental (psikologi) seseorang terkait dengan pekerjaannya yang terjadi karena pengaruh situasi atau peristiwa diri dan lingkungan, baik lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaannya. Stress kerja juga dapat menimbulkan dampak positif dan negatif yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Dukungan *supervisor* memiliki peran sangat penting untuk kemajuan kinerja karyawan apabila dukungan tersebut berdampak positif kepada karyawan. Dukungan

Supervisor merupakan salah satu bentuk dukungan organisasi yang informal (Hammer, Kossek, Zimmerman & Daniel, 2007). Dari berbagai definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sejauh mana *supervisor* dalam mendukung karyawan dengan cara melakukan evaluasi disetiap harinya untuk mengetahui target setiap karyawan. Dengan adanya dukungan *supervisor* dapat menimbulkan kinerja karyawan yang baik dan juga mengurangi stress kerja karyawan. Dukungan supervisor, menurut Bacharach & Bamberger (2007) adalah dukungan yang mencerminkan sejauh mana atasan seseorang dipandang baik, peduli, dan mampu memberikan bantuan emosional dan instrumental pada saat dibutuhkan..

Perbankan memiliki peran yang sangat penting terhadap pergerakan roda perekonomian Indonesia. Ketika negara sedang melakukan proses pemulihan ekonomi, umumnya bank masih belum bisa optimal dalam menjalankan fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi keuangan internasional yang menggambarkan rasio perbandingan jumlah kredit yang diberikan pada pihak ketiga (LDR / Loan to Deposito Ratio). Peranan intermediasi lembaga perbankan sangat berpengaruh pada pertumbuhan perekonomian suatu negara.

Seiring dengan perkembangan zaman, industri perbankan mengalami perubahan besar karena deregulasi peraturan. Sehingga mengakibatkan bank lebih kompetitif dalam menyediakan jasa bank lainnya. Jasa tersebut diantaranya termasuk transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan, sarana investasi, penukaran mata uang asing dsb. Peneliti ingin meneliti tentang stress kerja dan dukungan supervisor terhadap kinerja karyawan karena peneliti ingin mengetahui apakah dukungan supervisor sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan beban kerja dan target yang tinggi dan dengan beban kerja yang tinggi akan membuat para karyawan menjadi stress dengan

pekerjaannya. Oleh karena itu dukungan supervisor yang memiliki pengalaman yang tinggi akan membuat para karyawan sedikit merasa nyaman melakukan pekerjaannya.

Berikut adalah tabel peringkat bank yang memiliki total asset per Q3 ditahun 2019:

Tabel 1.1 Peringkat Bank 2019

Peringkat Bank Dengan Total Aset Per Q3 2019

Peringkat	Nama Bank	Total Aset
1.	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk (BRI)	1,238,657,773
2.	PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk (Mandiri)	1,097,658,366
3.	PT. Bank Central Asia, Tbk (BCA)	875,677,023
4.	PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (BNI)	756,755,688
5.	PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk (BTN)	316,211,345

Sumber : www.kinerjabank.com

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari beberapa bank terbesar yang ada di Indonesia, PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk menjadi bank yang memiliki total asset per Q3 di tahun 2019 yang berhasil menjadi peringkat nomor 2 dibawah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Berikut adalah tabel Peraih Indonesia Best Bank Award 2019, dalam kategori berpredikat Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) 4 :

Tabel 1.2 Peraih Best Bank Award 2019

PARA PERAIH INDONESIA BEST BANK AWARD 2019

No.	Nama Bank	Aset	Predikat
1.	PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk	> 500 Triliun	Sangat Sehat
2.	PT. Bank Central Asia, Tbk	> 500 Triliun	Sangat Sehat
3.	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	> 500 Triliun	Sehat
4.	PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	> 500 Triliun	Sehat
5.	PT. Bank Cimb Niaga, Tbk	< 500 Triliun	Sehat
6.	PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	< 500 Triliun	Sehat
7.	PT. Pan Indonesia, Tbk (PANIN)	< 500 Triliun	Sehat

Sumber : www.wartaekonomi.co.id

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019, PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk menjadi peringkat 1 dalam peraih Indonesia Bank Award 2019 dengan total asset >500 Triliun dengan predikat sangat sehat.

PT. Bank Mandiri berdiri pada 2 Oktober 1998 dan menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia dalam aset, pinjaman dan deposit. Pada Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu, Bank Dagang Negara, Bank Pembangunan Indonesia, Bank Ekspor Impor, Bank Bumi Jaya. Kini, PT. Bank Mandiri menjadi penerus suatu tradisi layanan jasa perbankan dan keuangan yang telah berpengalaman selama lebih dari 140 tahun. Masing-masing dari empat Bank bergabung memainkan peranan yang penting dalam pembangunan Ekonomi.

Atas dasar uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Dukungan Supervisor**

Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Darmo Raya (Persero) Tbk.”

1.2 Rumusan Masalah

Dari adanya latar belakang yang telah diuraikan diatas maka, peneliti telah menentukan beberapa rumusan masalah :

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Darmo Raya (Persero) Tbk ?
2. Apakah dukungan supervisor memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Darmo Raya (Persero) Tbk ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari adanya latar belakang diatas serta adanya rumusan masalah diatas maka tujuan adanya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Darmo Raya (Persero) Tbk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis peran moderasi dukungan supervisor pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Darmo Raya (Persero) Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kepustakaan dan refrensi pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang merupakan informasi tambahan yang berguna bagi pembaca, dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak – pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi PT. Bank Mandiri Cabang Darmo Raya (Persero), Tbk dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja karyawan. Dan juga menambah hasil penelitian mengenai stress kerja, dukungan supervisor, maupun penelitian kinerja karyawan.