

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stres kerja adalah suatu gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan. Serta perasaan-perasaan negatif yang tidak menyenangkan pada suatu kondisi kerja karena tuntutan kerja yang berlebihan dan kurangnya waktu istirahat yang berakibat khusus pada fisik psikis dan perilaku sehingga berdampak terhadap pekerjaan yang menimbulkan stres kerja pada individu tersebut. Stres kerja akan menjadi hal yang beresiko bagi kesehatan dan keselamatan pekerja ketika pekerjaan yang dilakukan melebihi kapasitas sumber daya dan kemampuan kerja yang dilakukan secara berkepanjangan (ILO, 2016).

Stres kerja merupakan hal yang sangat mengganggu pekerjaan. Jika karyawan mengalami stres kerja, maka pekerjaan karyawan tersebut juga akan terganggu. Terjadinya stres akibat kerja secara khusus akan dapat terjadinya penurunan produktivitas kerja seperti performansi pekerja yang rendah, meningkatnya angka absensi, menurunnya moral kerja, meningkatnya turnover pekerja yang dapat menyebabkan kehilangan banyak waktu kerja menyebabkan biaya kompensasi pekerja meningkat modal. Tingkat stres seseorang bergantung pada kemampuan yang dirasakan pada diri seseorang, kepercayaan diri, ketakutan dan kegagalan seseorang (Tarwaka, 2015).

Survei yang dilakukan oleh *Health and Safety Executive* (HSE) menyatakan bahwa stres dan depresi terkait pekerjaan pada tahun 2017/2018 adalah 595.000 kasus dengan tingkat prevalensi 1.800 per 100.000 pekerja. Stres dan depresi karena pekerjaan juga menyumbang 44% dari semua kasus gangguan kesehatan karena pekerjaan dan 57% dari ketidakhadiran di kantor karena sakit. (HSE, 2018).

Hasil penelitian *Labour Force Survey* pada tahun 2014 menemukan adanya 440.000 kasus stres akibat kerja di *Inggris* dengan angka kejadian sebanyak 1.380 kasus per 100.000 pekerja yang mengalami stres akibat kerja. Sebesar 35% stres akibat kerja berakibat fatal dan diperkirakan hari kerja yang hilang

sebesar 43%. Berdasarkan survei statistik kesehatan Australia Barat dinyatakan bahwa pekerja laki-laki kehilangan kira-kira 50,8 hari kerja dan pekerja wanita kehilangan kira-kira 58,5 hari kerja. Stres menyumbang 37% dari semua kasus kesehatan dan 45% dari semua hari kerja hilang karena gangguan kesehatan pekerja. Sedangkan menurut data AIS (*American Institute of Stress*) 2017, kerugian yang dialami perusahaan akibat stres kerja pun tidak sedikit. (Suhendra et.al, 2020)

Data hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menunjukkan bahwa prevalensi penduduk Indonesia pada penduduk umur >15 tahun yang mengalami gangguan mental emosional atau stres 37.728 orang (9,8%). Provinsi dengan prevalensi gangguan mental emosional atau stres tertinggi adalah Sulawesi tengah sebesar 11,6%, dan yang paling terendah terdapat di Lampung 1,2%. Prevalensi penduduk Sulawesi Utara yang mengalami gangguan mental emosional atau stres sebesar 10,3%. Angka ini sudah berada di atas data nasional (9,8%). Data hasil Riskesdas memang tidak menggambarkan bahwa gangguan mental atau stres yang terjadi adalah akibat kerja. Oleh karena itu, seharusnya menjadi perhatian karena prevalensi gangguan mental atau stres di Sulawesi utara sudah di atas data nasional dan jika masalah ini tidak diatasi dengan sungguh-sungguh bahkan tidak mungkin masalah ini akan menjadi besar kedepannya.

Industri perbankan di Indonesia juga tidak luput dari stres kerja. Sejumlah penelitian mengenai stres kerja di industri perbankan menyebutkan bahwa stres kerja karyawan perbankan di Indonesia cukup berat (Pusparini et.al, 2016). Pada umumnya semua posisi di Bank memiliki kelebihan dan resiko kerja masing-masing, karena semua karyawan bekerja untuk menunjang kelancaran bisnis Bank dan untuk menjaga produktifitas Bank.

Menurut studi terbaru Rizty (2015), pegawai perbankan rentan mengalami stres kerja yang disebabkan tingginya kompetisi dan adanya tuntutan untuk memberikan layanan yang terbaik. Faktor penyebab stres kerja dapat dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari usia, jenis kelamin, status gizi, kondisi kesehatan, kepribadian, kecakapan, nilai dan kebutuhan. Sedangkan faktor eksternal berupa kondisi lingkungan kerja, beban

kerja, konflik peran, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, organisasi tempat kerja, tuntutan dari luar organisasi.

Masalah yang dapat menyebabkan stres kerja di Bank yaitu tuntutan target pendapatan, kerjasama yang kurang diantara pemimpin dan karyawan, tempat kerja yang kurang memadai, kurang perencanaan kerja yang baik, Penghasilan yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan, persaingan diantara karyawan dan hubungan dengan masalah pribadi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan Fitri (2013) terhadap karyawan bank menyatakan faktor-faktor penyebab stres kerja adalah umur, masa kerja, hubungan interpersonal, dan peran individu dalam organisasi.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan lembaga keuangan perbankan yang terbentuk melalui merger dari 4 (empat) bank pemerintah yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Import, dan Bank Pembangunan Indonesia (BAPINDO). Proses kegiatan Bank Mandiri seperti layanan nasabah berupa setor/tarik, kiriman uang, transaksi warkat, layanan CS, layanan kredit dan lain-lain. Berdasarkan kegiatan operasional PT Bank Mandiri meliputi *Area Head, Branch Manager, Customer Service, Teller, Security, Back Office, Pembukuan / Marketing, Driver, serta Office Boy*.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan Bank yang terus berusaha untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya agar kinerja karyawan yang mereka berikan pada nasabah meningkat. Hal ini menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada, seperti dengan memberikan rangsangan balas jasa yang menarik dan menguntungkan.

Sebagai manusia biasa, karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk tentunya dihadapkan dengan kondisi dilematis. Di satu sisi mereka harus bekerja untuk fokus pada visi perusahaan yaitu memberi kepuasan bagi pelanggan sementara disisi lain mereka memiliki kebutuhan dan keinginan yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan. Kondisi tentunya akan menimbulkan stres kerja

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis

menggunakan kuesioner *DASS21* di PT. Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun bulan November tahun 2021 terhadap 10 responden didapatkan 9 responden (90%) yang mengalami stres. Dari 9 responden yang mengalami stres terbagi atas; 1 responden (10%) mengalami stres sangat berat; 5 responden (50%) mengalami stres berat; 1 responden (10%) mengalami stres menengah; dan 2 responden (20%) mengalami stres ringan sedangkan 1 responden (10%) tidak mengalami stres. 10 Responden yang didapatkan yaitu 5 dari *customer service*, 3 Teller, dan 2 *Security*. Berdasarkan studi pendahuluan di dapatkan indikasi yang sering dirasakan oleh responden yang mengalami stres adalah kesulitan untuk bersantai dan sulit untuk beristirahat. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa masih terdapat permasalahan stres kerja yang dialami oleh pegawai di PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun pada Tahun 2021.

Adapun penyebab stres kerja yang terjadi di lokasi penelitian dikarenakan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, hal ini membuat karyawan Bank harus mampu menjaga diri serta kesehatan agar tetap bekerja secara optimal, dan tuntutan target yang sangat besar setiap bulannya. Hal tersebut dipercaya memberikan tekanan kepada pegawai sehingga dapat memicu terjadinya stres kerja. Dampak yang ditimbulkan akibat stres kerja pada pekerja di PT Bank Mandiri ialah penurunan produktifitas kerja sedangkan dampak stres yang dirasakan pekerja ialah kurangnya waktu untuk istirahat. Apabila hal ini dibiarkan begitu saja akan menimbulkan kerugian pada pekerja dan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu diadakan pengkajian lebih lanjut mengenai hal – hal yang berkaitan dengan stres kerja yang dialami pegawai di PT Bank Mandiri sehingga bisa dilakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja pegawai perbankan. Upaya pencegahan stres kerja, di perbankan ini sangat penting karena dengan mencegah terjadinya stres kerja pekerja, perusahaan bisa terhindar dari kerugian akibat turunnya produktifitas, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Beban Kerja Dan Masa Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Di PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun 2022”.

1.2 Rumusan Masalah

PT Bank Mandiri bergerak pada bidang Perbankan yang memiliki 112 pegawai yang terbagi dalam beberapa departemen yang mana setiap departemen memiliki tugas dan fungsi yang berbeda. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang di lakukan oleh penulis dari 10 pegawai diperbankan terdiri dari 5 *customer service*, 2 teller, dan 2 *security* didapatkan 90% (2 orang) diantaranya mengalami stres kerja dan 10% (1 orang) tidak mengalami stres kerja. Hal ini dapat disimpulkan bahwa masih terdapat permasalahan stres kerja yang dialami oleh pegawai di perbankan yang bisa berdampak pada penurunan produktifitas kerja. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Hubungan Beban Kerja Dan Masa Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Di PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun Tahun 2022.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas pertanyaan penelitian adalah :

1. Bagaimana gambaran stres kerja pada karyawan PT Bank Mandiri Tangerang Kisamaun Tahun 2022 ?
2. Bagaimana gambaran beban kerja pada Karyawan PT Bank Mandiri Tangerang Kisamaun Tahun 2022 ?
3. Bagaimana gambaran masa kerja pada karyawan PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun tahun 2022 ?
4. Apakah ada pengaruh antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun Tahun 2022 ?
5. Apakah ada pengaruh antara masa kerja dengan stres kerja karyawan di PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun Tahun 2022 ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan Beban Kerja dan Masa Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Di PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun Tahun 2022.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran stres kerja pada karyawan PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun Tahun 2022.
2. Mengetahui gambaran beban kerja pada karyawan PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun Tahun 2022.
3. Mengetahui gambaran masa kerja pada Karyawan PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun Tahun 2022.
4. Mengetahui apakah ada hubungan antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun Tahun 2022.
5. Mengetahui apakah ada hubungan antara masa kerja dengan stres kerja karyawan di Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun Tahun 2022.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Perusahaan

1. Dapat dijadikan informasi tambahan terkait stres kerja pada pegawai PT Bank Mandiri beserta faktor-faktor yang berhubungan
2. Dapat dijadikan bahan evaluasi bagi intasansi terkait dengan upaya pencegahan dan penanggulangan stres kerja pada pegawai PT Bank Mandiri Tahun 2022.

1.5.2 Peneliti

1. Memaksimalkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan;
2. Hasil penelitian dapat dijadikan refensi lainnya yang melakukan penelitian mengenai stres kerja.

1.5.2 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul

1. Dapat menambah perbendaharaan *literature* di perpustakaan Universitas Esa Unggul.
2. Dapat menjadi sumber inspirasi bagi pihak yang membutuhkan untuk melakukan penelitian terkait,

3. Menambah ilmu pengetahuan bagi para pembacanya.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan masa kerja terhadap stres kerja karyawan di PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun Tahun 2022, subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank Mandiri yang mana dari 10 karyawan 90% (9 orang) diantaranya mengalami stres kerja dan 10% (1 orang) tidak mengalami stres kerja. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2022 – Juli 2022 di PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank Mandiri Area Tangerang Kisamaun. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan *design studi cross sectional*.