

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perubahan lingkungan yang cepat, yang ditandai dengan kemajuan informasi, perubahan selera pasar, perubahan demografi, fluktuasi ekonomi dan kondisi dinamis lain menuntut organisasi untuk merespon perubahan yang terjadi agar tetap eksis dalam persaingan global. Organisasi sering kali harus merubah struktur dan bentuk organisasinya agar organisasi dapat merespon perubahan yang terjadi. Perubahan organisasi tersebut akan membawa dampak pada setiap individu yang ada dalam organisasi. Setiap individu yang menjadi bagian suatu organisasi dituntut untuk mengembangkan dan merealisasikan kompetensinya secara penuh. Organisasi akan memanfaatkan kompetensi yang dimiliki oleh individu dengan mengembangkan kesempatan bagi tiap individu untuk mengembangkan karirnya.

Setiap organisasi memiliki sumber daya manusia yang merupakan asset paling penting bagi perusahaan, dimana sumber daya tersebut memiliki kemampuan berkembang dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola dengan baik agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan suatu organisasi. Perkembangan usaha dan organisasi sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di

dalam perusahaan. Produktivitas dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, seperti kondisi psikologis dari jabatan yang sesuai, lingkungan tempat kerja yang nyaman, rasa aman dan perlindungan dalam melakukan pekerjaan, tuntutan tugas yang berlebihan dan upah yang layak. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha menjamin agar faktor-faktor yang berkaitan dengan produktivitas tenaga kerja dapat terpenuhi secara maksimal agar kinerja karyawan dapat tercipta dengan baik (Rosaputri, 2012).

Stres dan keadaan tegang yang berkepanjangan, tanpa adanya penyelesaian yang adekuat, akan mengganggu kesehatan fisik dan/atau mental pekerja yang muncul dalam bentuk keluhan-keluhan psikosomatik. Selanjutnya, gangguan kesehatan tersebut akan menjadi suatu stres baru, dan membentuk suatu lingkaran setan. Pada gilirannya, kesehatan yang terganggu tersebut juga akan mengganggu tampilan kerja individu. Perhatian pekerja menjadi kurang dapat dipusatkan, motivasi kerja menurun, dan tingkat keterampilannya menurun. Selain itu, biaya pemeliharaan kesehatanpun menjadi meningkat. Hal tersebut tentu akan mengganggu proses produksi secara umum (Leila, 2002).

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 Rakyat Indonesia tentunya dihadapkan dengan kondisi dilematis. Di satu sisi mereka

harus bekerja untuk memenuhi target sementara disisi lain karyawan bagian marketing memiliki kebutuhan dan keinginan yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan. Kondisi ini tentunya akan menimbulkan stres kerja. seharusnya bagi perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia Purwokerto bisa memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga tidak menimbulkan tekanan pada karyawan yang akan menyebabkan stres kerja. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan.

Stress kerja merupakan keseriusan yang sering menimpa setiap karyawan di tempat kerjanya. Banyak karyawan yang setiap tahunnya harus mengambil cuti untuk meredakan konflik dan ketegangan dalam kehidupan mereka, serta dapat merupakan tantangan, rangsangan dan pesona, namun bisa pula berarti kekhawatiran, konflik, ketegangan dan ketakutan tergantung bagaimana kita memandangnya. Para ahli mengatakan bahwa stress dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya (Tunjungsari, 2011).

Seperti yang dikemukakan oleh Handoko (2008) stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Hasilnya, stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu

pelaksanaan tugas-tugasnya berarti mengganggu prestasi kerjanya. Biasanya stres semakin kuat apabila menghadapi masalah yang datangnya bertubi-tubi. Hal ini merupakan indikasi bahwa begitu banyak stres yang dialami para pekerja, tidak seharusnya terjadi dan dapat dicegah. Pengendalian terhadap stress yang disfungsi akan dapat membantu organisasi agar berjalan lebih efektif. Beberapa alasan di atas memberikan pemahaman bahwa stres yang dialami oleh individu-individu yang terlibat dalam suatu organisasi ternyata dapat membawa dampak yang cukup besar bagi orang yang bersangkutan. Karena itu perlu dipahami sumber stres yang potensial dalam suatu organisasi agar dapat diupayakan pencegahan yang diperlukan.

Luthans (2006), mendefinisikan stress sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Robbins (2006), mengatakan bahwa stress adalah sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan individu tersebut dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.

Menurut Wijono (2006), pekerja yang mengalami stres kerja rendah mempunyai jumlah jam kerja/minggu antara 37 hingga 40 jam, sedangkan pekerja yang mengalami stres kerja sedang mempunyai jumlah jam kerja/minggu antara 61 hingga 71 jam. Sebaliknya, pekerja yang mengalami stres kerja tinggi mempunyai jumlah jam kerja/minggu antara 41 hingga 60 jam.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti diketahui bahwa karyawan bank BRI Cabang Purwokerto berjumlah 150 orang, mereka bekerja dari jam 08.00 pagi sampai jam 17.00 bahkan bisa lebih dari jam 17.00, pada akhir bulan karyawan biasa lembur sampai jam 21.00 dan rata-rata karyawan bekerja lebih dari 45 jam perminggu. Berdasarkan kategori stress kerja menurut Wiyono diketahui bahwa stress kerja karyawan BRI masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara dan observasi dengan Bapak Parmadi (kepala bagian Karyawan) ada beberapa karyawan yang sering mengeluh merasa cemas, lelah mental, kehilangan semangat, menunda atau menghindari pekerjaan atau tugas.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan 2 orang karyawan bagian marketing yang berinisial (Nk, dan Yk) yaitu Nk sudah bekerja selama 5 tahun di Bank BRI, Nk seringkali mengeluh sakit kepala, sering mengalami ketegangan otot punggung, dan leher, sering merasa lelah, mudah marah, kebosanan, terkadang segan untuk menyapa karyawan lain, dan menjadi kurang bersemangat dalam bekerja. Menurutnya pekerjaan sebagai karyawan marketing sangat berat.

Gejala-gejala yang terjadi pada Yk hampir sama dengan Nk, bedanya hanya Yk baru bekerja selama 3 tahun. Yk adalah orang yang sulit menerima bahwa dirinya merasa lelah karena meskipun aktivitas yang dijalani sangat padat dirinya mampu melaksanakan dengan baik, tetapi setelah 1,5 tahun bekerja kemampuan untuk melakukan segala sesuatu mulai berkurang,

sehingga menjadi tidak sabaran dan mudah sekali tersinggung. Sebagai karyawan biasa Yk sering sekali merasa bersalah atau merasa gagal jika dirinya tidak mampu untuk mencapai target yang sudah di tentukan. yaitu target bulanan misal belum terpenuhi maka karyawan bagian marketing akan ditekan dengan teguran dari atasan.

Dari kedua karyawan marketing yang bekerja di Bank BRI Cabang Purwokerto tersebut dapat disimpulkan bahwa mereka mengalami kelelahan baik secara fisik, psikis, mental maupun perasaan gagal, yang menjadikan kurang bersemangat dalam bekerja yang mengakibatkan sulit untuk mencapai target.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*) (Ghafar, 2012).

Berdasarkan gejala-gejala di atas menunjukkan bahwa karyawan marketing rawan dengan gejala-gejala stres kerja. Selain menghadapi pekerjaan yang cukup berat, karyawan marketing juga harus biasa beradaptasi dengan lingkungan tempat dia bekerja. Hal ini termasuk kondisi lingkungan kerja dengan rekan kerja, atasan dan orang lain di Bank BRI Cabang Purwokerto.

Penyebab stress dapat dibagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal, di mana salah satu penyebab stress yang berasal dari eksternal yaitu iklim organisasi. Disadari bahwa satu iklim organisasi tidak dapat begitu saja terjadi dengan sendirinya (Idrus, 2006).

Menurut Umstot (dalam Idrus, 2006) iklim organisasi dimaknai sebagai cara karyawan memahami lingkungan organisasinya, Situasi ini tampaknya yang menjadikannya berpendapat bahwa faktor tertentu dapat penting pada organisasi tertentu, namun tidak memiliki makna yang berarti pada organisasi lain. Iklim organisasi merupakan suasana kerja yang diciptakan oleh hubungan antara individu yang berlaku dalam suatu organisasi melalui beberapa komponen tertentu (Houser dalam Mayenpanjuh, 2008). Sedangkan menurut Steers (1985) iklim organisasi adalah sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasa terdapat dalam lingkungan kerja dan timbul terutama karena kegiatan organisasi, yang dilakukan secara sadar atau tidak dan yang dianggap mempengaruhi tingkah laku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga orang karyawan marketing di Bank BRI Cabang Purwokerto dengan inisial (Y, H, & W), bahwa hubungan kerja antar atasan dan bawahan kurang adanya keterbukaan, kerjasama, sehingga mengganggu kelancaran pekerjaan. Lingkungan kerja yang kurang kondusif ditandai dengan perilaku karyawan yang tidak hanya melaksanakan pekerjaannya sebagai karyawan tetapi juga mengerjakan pekerjaan pribadi masing-masing sebagian, ada yang pulang untuk melakukan pekerjaan rumah dan menemui orang-orang yang tidak ada hubungan dengan

pekerjaan (hanya kepentingan pribadi). Komunikasi antar rekan kerja yang kurang baik seperti karyawan tidak berkata jujur ketika mereka keluar kantor untuk melakukan aktivitas diluar. Fasilitas yang kurang lengkap ditandai dengan jumlah fasilitas motor Cuma 4 sedangkan jumlah karyawan di bagian marketing berjumlah 150 sehingga terjadi rebutan. Hal ini menunjukkan bahwa iklim organisasi Bank kurang baik karena adanya persaingan yang kuat serta dapat menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Selain itu adanya persaingan antara marketing dalam memperebutkan wilayah kerja dan nasabah. Perebutan tersebut menimbulkan perselisihan antar karyawan yang mengakibatkan iklim organisasi di Bank BRI kurang baik.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Iklim Organisasi Dan Stress Kerja pada Karyawan Bagian Marketing Bank BRI Cabang Purwokerto.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah apakah ada hubungan antara iklim organisasi dengan stress kerja pada karyawan bagian marketing bank BRI Cabang Purwokerto?

## **C. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara iklim organisasi dengan stress kerja pada karyawan bagian marketing Bank BRI Cabang Purwokerto.



## **D. Manfaat**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian yang akan dilakukan diharapkan memberikan wawasan baru dan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang psikologi.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis, antara lain:

- a. Bagi karyawan, penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan stress kerja sehingga karyawan dapat mengatasi masalah stress kerja.
- b. Bagi pihak bank, penelitian ini mampu memberikan informasi mengenai hubungan iklim organisasidengan stress kerja karyawan, sehingga pihak bank dapat mengurangi stress kerja para karyawan.