

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dan harus dimiliki oleh setiap perusahaan karena kemajuan suatu perusahaan bergantung pada sumber daya manusianya. Sumber daya yang berkualitas antara lain ditunjukkan oleh kinerja dan produktivitas yang tinggi. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan adalah kinerja karyawannya. Karyawan sebagai salah satu unsur terpenting dari suatu organisasi atau instansi dalam menciptakan kelangsungan dan keberhasilan pencapaian visi, misi dan tujuan instansi.

Semua perusahaan tentu menginginkan karyawan yang mempunyai etos kerja tinggi dan berprestasi, karena dengan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang seperti itu maka akan memberikan dedikasi tinggi untuk perusahaan. Selain itu, perusahaan juga dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara : 2013).

Tetapi seringkali sumber daya manusia dituntut oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan tanpa disadari hal ini bisa saja membuat karyawan merasa stres, yang mana nantinya akan mempengaruhi kepuasan kerja serta kinerja karyawan tersebut. Usaha untuk meningkatkan kinerja

karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja. Menurut Mangkunegara (2009:179), stres merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menghadapi pekerjaan. Stres akan terjadi jika seorang individu tidak mampu memahami keterbatasannya akan suatu hal. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan.

Robbins and Judge (2008:377) menjelaskan bahwa salah satu dampak stres secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dimana kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Beberapa akibat yang nampak jika seseorang sedang mengalami stres antara lain kelelahan dalam bekerja, terganggunya fisik seseorang, trauma, serta kelelahan kepedulian (Mumpuni dan Wulandari, 2010:103).

Selain stres, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Kinerja seorang karyawan ditentukan oleh besar kecilnya beban kerja yang diberikan oleh perusahaan. Meshkati (2012:3) beban kerja adalah sebagai perbedaan antara kemampuan pekerjaan dengan tuntutan pekerjaan. Beban kerja merupakan kemampuan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dengan banyaknya tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan. Beban kerja sumber daya manusia telah ditentukan SOP perusahaan sesuai dengan bidang kerjanya. Beban kerja yang berlebihan atau sebaliknya maka akan berdampak terjadinya ketidakefisiensi kerja.

Stres dan beban kerja yang terlalu tinggi akan berdampak pada kinerja karyawan, yang selanjutnya akan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Kepuasan kerja sangatlah penting sebab karyawan

dalam sebuah perusahaan merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan pada perusahaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada diri masing-masing individu.

Malayu S.P. Hasibuan (2003:202) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sedangkan kepuasan kerja menurut V.A. Yuwono (2006:243) adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong karyawan untuk berprestasi.

Ada beberapa perbedaan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan dan pengaruh antara variabel beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia. Penelitian terdahulu dari Bahirah Mustika Febriyanti dan Roni Faslah (2013) yang berjudul hubungan antara beban kerja dengan kinerja pada karyawan Balai Pemasarakatan kelas I Jakarta Selatan (BAPAS) di Jakarta Timur. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara beban kerja dengan kinerja pada karyawan pada Balai Pemasarakatan kelas I Jakarta Selatan yaitu semakin tinggi beban kerja karyawan maka semakin tinggi kinerja pada karyawan.

Penelitian dari Nasyadizi Nilamsir Noor, Kusdi Rahardjo, dan Ika Ruhana (2016), tentang pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, bahwa hasil penelitian menunjukkan bagaimana kondisi stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah stres kerja.

Sedangkan penelitian dari Dhini Rama Dhania (2010) yang berjudul pengaruh stres kerja, beban kerja terhadap kepuasan kerja (studi pada medical representatif di kota Kudus) menyatakan bahwa stres kerja tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan medical representatif di kota Kudus. Terdapat banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, contohnya adalah dengan mendapatkan insentif.

Penelitian ini dilakukan pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. Dilatarbelakangi oleh karyawan yang memiliki tanggung jawab dan tugas yang terlalu tinggi. Permasalahan yang timbul adalah stres kerja, akibat dari beban kerja yang terlalu tinggi dan pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Peningkatan Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- 1.2.1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya?
- 1.2.2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya?
- 1.2.3. Apakah peningkatan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya?
- 1.2.4. Apakah diantara stres kerja, beban kerja dan peningkatan kinerja, manakah yang paling dominan terhadap kepuasan kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- 1.4.1. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya.
- 1.4.2. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya.
- 1.4.3. Menganalisis pengaruh peningkatan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya.
- 1.4.4. Menganalisis diantara stres kerja, beban kerja dan peningkatan kinerja yang paling dominan terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain:

1.4.1. Aspek Teoritis.

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi, informasi dan wawasan teoritis mengenai Sumber Daya Manusia (SDM), Beban Kerja, dan Stres Kerja.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak manajemen sebagai bahan masukan atau menambah referensi untuk pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan kinerja SDM, dan kepuasan kerja SDM di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya.

1.4.2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat dalam bidang Sumber Daya Manusia, bagi para Akademisi (mahasiswa, dosen, dan kepentingan perpustakaan) dan umum yang membaca.