

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi merupakan aset terpenting dalam mendukung peningkatan dari sebuah perusahaan dan dapat dikatakan sukses apabila perusahaan tersebut dapat mengelola SDM dengan baik. Oleh karena itu perusahaan perlu mengimbangnya dengan sumber daya manusia yang berkualitas (Aprida, 2019). Karyawan adalah kunci utama yang diperlukan untuk tercapainya suatu tujuan perusahaan, karena karyawan merupakan seseorang yang mampu melakukan pekerjaannya dalam menghasilkan barang dan jasa agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat maupun kebutuhan sendiri, baik diluar dan didalam pekerjaan. Karyawan juga memiliki peran dalam menentukan proses, tujuan, sistem dan rencana yang ingin dicapai. (Ravionita, 2017).

Pada saat ini organisasi menghadapi berbagai tantangan seperti persaingan pasar global yang tinggi, adanya kemajuan teknologi informasi, tuntutan dari pelanggan maupun penggunaan jasa layanan yang semakin meningkat (Sudarmanto, 2009). Kemudian kinerja karyawan akan menjadi diperhatikan dalam organisasi karena kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan individu maupun kelompok yang telah diberikan oleh perusahaan kepada karyawan (Hasibuan M. S., 2002). Sebuah kinerja dapat dikatakan baik apabila karyawan mampu memberikan hasil kerja yang dapat melebihi standar yang sudah ditentukan oleh organisasi. Sebaliknya, jika karyawan memiliki kinerja yang buruk maka hasil kerja tidak dapat melebihi atau kurang dari standar yang sudah ditentukan. Dari pengertian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik karyawan dalam menjalankan tugas maka semakin tinggi kinerja karyawan tersebut, karena kinerja karyawan akan berpengaruh bagi perusahaan (Ravionita, 2017). Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah lingkungan kerja.

Lingkungan kerja merupakan suatu tempat bagi karyawan bekerja yang meliputi pelayanan, kondisi dan hubungan kerja didalam perusahaan. Lingkungan kerja akan dikatakan baik jika karyawan dapat melakukan kegiatannya secara optimal (Afiyah, 2017). Lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan atau menurunkan kinerja karyawan. Saat karyawan bekerja di lingkungan kerja yang baik maka produktivitas dan kinerja karyawan akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika lingkungan kerja buruk maka hasil produktivitas kinerja karyawan akan menurun dan hal tersebut dapat berpengaruh pada perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ahmad, 2019) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan hubungan karyawan PT. FIF Group Manado terjalin dengan baik. Kemudian tersedianya fasilitas kerja membuat karyawan lebih giat dalam mengerjakan tugas dan suasana di tempat kerja yang aman dan nyaman. Didukung juga oleh penelitian (Wiradirga, 2019) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain lingkungan kerja, stres kerja juga berpengaruh pada kinerja karyawan karena stres merupakan kondisi dimana karyawan merasa tertekan saat menghadapi pekerjaan sehingga dapat menimbulkan kondisi yang tidak stabil pada karyawan seperti merasa cemas, gugup, tekanan darah tinggi bahkan menyebabkan emosi (Sinambela, 2016). Dari penelitian yang dilakukan oleh (Christy, 2017) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan adanya pemberian tugas yang berlebih dan kurangnya kesempatan bagi karyawan pada PT. Catur Kartika Jaya untuk mengembangkan karirnya, serta para karyawan sering bekerja lembur sehingga mempengaruhi kondisi fisik karyawan. Berbeda dengan penelitian (Ahmad, 2019), (Charisma, 2018) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif stres kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya stres kerja membuat karyawan merasa perlu mengeluarkan semua kemampuan yang dimiliki untuk lebih baik lagi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Lingkungan kerja dan stres kerja yang dialami karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang maupun tidak senang terhadap suatu pekerjaan dimana pekerjaan tersebut dapat dihasilkan dari usaha sendiri dan didukung oleh hal-hal dari luar diri atas hasil kerja yang diperoleh. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seorang karyawan yang merasa puas dalam pekerjaan akan memiliki tanggung jawab pada perusahaan dan kerja sama yang tinggi sehingga dapat terus meningkatkan kinerja (Sinambela, 2016). Penelitian yang dilakukan (Gede, 2020) mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kemudian kepuasan kerja memediasi secara positif stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank BPD Bali Cabang Renon. Selanjutnya penelitian dari (Astuti W. , 2021) mengatakan bahwa kepuasan kerja memediasi secara positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Artinya, bila lingkungan kerja tercipta dengan aman, nyaman dan hubungan kerja berjalan baik maka karyawan akan merasa puas sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan.

Salah satu Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Cabang Batam yang sudah beroperasi sejak 2007 telah memiliki satu kantor cabang dan dua kantor cabang pembantu yang menjalankan bisnisnya menggunakan prinsip syariah. BTN Syariah bersama bank syariah lainnya terus berusaha dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan supaya kinerja yang diberikan kepada nasabah maksimal agar dapat menunjang keberhasilan kualitas performa dan jasa yang menarik sehingga dapat menguntungkan perusahaan.

Tabel 1.1

Jumlah Dana Simpanan Nasabah Kuartal I/2021 dan Kuartal II/2021

No	Nama Bank	Kuartal 1/2021	Kuartal II/2021
1	Bank Syariah Indonesia	205.500.000	213.300.000
2	Bank CIMB Niaga Syariah	32.400.000	37.100.000

3	BTN Syariah	25.750.000	26.89.0000
---	-------------	------------	------------

Sumber: Data Keuangan dan tahunan IDX tahun 2021

Dari data di atas, menunjukkan dana simpanan nasabah BTN Syariah masih tergolong rendah bila dibandingkan dengan Bank Syariah Indonesia dan Bank CIMB Niaga Syariah, rendahnya dana tersebut tidak terlepas dari perbankan BTN Syariah yang ada di Indonesia termasuk di Kota Batam. Hal ini juga berkaitan erat dengan proses kinerja dari berbagai sumber daya yang ada pada BTN Syariah termasuk SDM (karyawan). Rendahnya kinerja karyawan dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti lingkungan kerja, stres dan kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Dari hasil wawancara dengan karyawan BTN Syariah Batam menyatakan bahwa adanya permasalahan terkait dengan lingkungan kerja dan kinerja karyawan seperti tata ruangan kerja pada bagian *Financing* yang terbuka mengakibatkan beberapa karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam merasa kurang nyaman dengan suara bising yang ditimbulkan pada saat bekerja. Penerangan cahaya yang kurang sehingga karyawan menjadi kelelahan karena harus bekerja di depan komputer dan fasilitas yang cukup.

Selain lingkungan kerja, stres kerja yang dialami seperti beban kerja yang berlebih dimana karyawan harus lebih baik dalam melayani nasabah seperti menerima banyaknya keluhan dari nasabah. Selain hal tersebut terdapat karyawan yang sudah keluar (*resign*) pada bagian teller, awalnya terdapat tiga teller dan sudah keluar dua karyawan sehingga tugas yang didapatkan oleh karyawan lain bertambah dan membuat karyawan yang bersangkutan lebih bertanggung jawab lagi. Selain itu terdapat karyawan yang dituntut untuk melaksanakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya sehingga karyawan merasa tertekan.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan terkait dengan lingkungan kerja dan stres kerja. Pertama, lingkungan kerja yang kurang kondusif, tata ruang kerja yang terbuka, penerangan cahaya yang kurang dan fasilitas yang cukup.

Kemudian yang kedua, beban kerja yang berlebih, terdapat beberapa karyawan yang sudah *resign* dan rasa tertekan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya. Sehingga dari kedua fenomena tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini mengambil judul “Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam?
2. Apakah stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam?
5. Apakah stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam?
6. Apakah kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam?
7. Apakah kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam.

2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam.
5. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam.
6. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Batam dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru dan pemahaman untuk pembaca terkait pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi perbankan syariah

Dapat memberikan kontribusi kepada perbankan syariah mengenai manajemen sumber daya manusia.

- b. Bagi akademis

Untuk menambah pengetahuan guna meningkatkan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia dalam bidang lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

- c. Bagi peneliti

Penelitian ini berguna bagi perkembangan ilmu ekonomi khususnya bidang SDM, dapat dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini dapat diuraikan menjadi lima bab dengan uraian garis besar sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang tinjauan pustaka, landasan teori, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian, pengujian instrumen dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan dan dikaitkan dengan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan, keterbatasan dan saran bagi penelitian selanjutnya.