

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Karyawan atau pegawai adalah salah satu aset perusahaan. Karyawan perusahaan memiliki potensi untuk memberikan pendapatan kepada perusahaan, akan tetapi potensi-potensi ini sering kali tidak didukung oleh sistem yang memadai, baik itu merupakan fasilitas maupun aturan baku di dalamnya.

Setiap pekerjaan di setiap posisi memiliki tingkat beban kerja yang berbeda. Beban kerja yang tinggi akan memengaruhi produktivitas pekerja. Beban kerja dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara kemampuan pekerja dengan kebutuhan kerja. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada kebutuhan pekerjaan, maka akan menyebabkan perasaan bosan. Sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang berlebih, jika dilihat dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja diterima oleh seseorang harus sesuai atau seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut.

Menurut Henry (1998) dalam penelitian Pracinasari (2013) beban kerja mental merupakan perbedaan antara tuntutan beban kerja dari suatu tugas dan kapasitas maksimum beban mental seseorang dalam kondisi motivasi. Menurut Cain (2007) beban kerja adalah konsep yang dihasilkan dari kemampuan yang terbatas untuk memproses informasi. Ketika dihadapkan dengan tugas, individu diharapkan untuk menyelesaikan tugas pada tingkat tertentu. Jika batasan pribadi menghambat / menghalangi tingkat pekerjaan yang diharapkan, itu berarti ada kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki tersebut.

Kesenjangan ini dapat menyebabkan kegagalan kinerja. Hal inilah yang mendasari pentingnya memahami dan mengukur beban kerja. Menurut Adwiyah & Sukmawati (2013) analisis beban kerja adalah teknik manajemen yang dapat dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi tentang tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi. Dalam penelitian Eric (2016) beban kerja yang dialami karyawan sangat berpengaruh di dalam suatu industri yang menjual jasa seperti misalnya industri jasa perhotelan. Sifat jasa yang tidak dapat dipisahkan dimana produksi dan konsumsi dilakukan secara bersamaan membuat interaksi yang terjadi antara karyawan dengan konsumen selama proses transfer jasa menjadi sangat berpengaruh terhadap persepsi konsumen tentang kualitas jasa, yang membuat karyawan memainkan peran penting dalam proses layanan. Sehingga peneliti melakukan penelitian pada industri perbankan yang juga merupakan industri jasa, peneliti ingin melihat hubungan beban kerja yang diterima pegawai terhadap stres kerja.

Industri jasa seperti bank akan berhasil jika nasabah puas dengan pelayanan pegawai bank yang maksimal. Kinerja pegawai bank dapat maksimal atau tidak salah satunya bergantung pada beban kerja yang diterima. Pegawai bank yang bekerja melayani nasabah setiap waktu berpengaruh terhadap beban mental kerja yang dihadapi. Semakin banyak keluhan dari nasabah yang diterima maka stres kerja yang dialami oleh pegawai akan semakin tinggi. Dengan beban mental kerja yang tinggi akan memengaruhi kinerja performansi para pegawai karena stres kerja yang didapat juga tinggi.

Kepuasan suatu nasabah terhadap suatu bank dapat diukur dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank, penilaian dapat berupa sikap, penjelasan, pelayanan dan keramahan dari pegawai bank. Beban mental kerja yang di hadapi pegawai bank langsung berkaitan dengan komplain dari nasabah atau melayani permintaan dari nasabah. Jika seorang pegawai bank merasa stres dalam bekerja, maka pelayanan yang diberikan tidak optimal sehingga kepuasan dari nasabah terhadap bank tersebut berkurang. Berdasarkan survei awal (lampiran 6) yang dilakukan peneliti pada pegawai bank, didapatkan bahwa terdapat beban kerja yang diterima pegawai pada saat bekerja, dimana beban kerja ini banyak didapat dari faktor saat pegawai bank berinteraksi langsung dengan nasabah, beberapa dari mereka menjawab tidak fokus dalam bekerja.

Alasan peneliti memilih bank swasta di salah satu daerah Surabaya pusat adalah bank swasta tersebut merupakan salah satu bank yang terbesar di Indonesia, sehingga terdapat banyak calon nasabah dan nasabah yang melakukan aktivitas perbankan di bank tersebut. Dengan banyak konsumen (calon nasabah dan nasabah) yang dilayani, maka beban kerja pegawai di bank tersebut juga tinggi. Stres kerja memengaruhi kinerja performansi *teller* dan *customer service* bank sehingga kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut berkurang. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka peneliti ingin melihat pengaruh beban kerja terhadap stres kerja untuk dilakukan analisis terkait stres kerja yang diterima para pegawai bank.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang telah dibahas pada latar belakang maka perumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa saja faktor yang berpengaruh terhadap beban mental kerja para pegawai ?
2. Bagaimana hubungan antara beban mental kerja dengan stres kerja para pegawai ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Menjawab penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor yang dapat memengaruhi beban kerja.
2. Mengetahui hubungan antara beban mental kerja dan stres kerja.

## **1.4 Batasan Masalah**

Terdapat batasan masalah dalam melakukan penelitian, yaitu objek penelitian yang diteliti hanya terbatas pada *teller* dan *customer service* bank.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Mendapatkan pengalaman tentang membuat karya tulis ilmiah sebagai syarat kelulusan sarjana S1.

2. Bagi Perusahaan

Mendapatkan hasil hubungan stres kerja dan beban kerja yang diterima *teller* dan *customer service* yang bekerja disana.

### 3. Bagi Pembaca

Dapat menjadi referensi untuk membuat karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini dan dapat dijadikan tambahan ilmu untuk pembaca yang belum pernah melihat penelitian serupa.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini menjabarkan langkah-langkah penyusunan penelitian. Berikut ini merupakan sistematika penulisan :

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah mengenai hubungan antara beban kerja dan stres kerja yang dialami oleh para pegawai bank, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori dasar yang mendukung penelitian dan penulisan ini. Terdiri dari konsep beban kerja, stres kerja dan metode NASA-TLX yang digunakan pada penelitian.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan metodologi penelitian yang menjelaskan langkah-langkah penelitian, perencanaan data, pengumpulan data, pengolahan data, dan proses analisis data untuk mencapai tujuan penelitian .

#### BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan pengumpulan data yang telah diambil oleh peneliti secara *online* dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan pengolahan data yang telah dikumpulkan. Pengolahan data dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas kuesioner stres kerja, kemudian dilakukan perhitungan skor beban kerja menggunakan metode NASA-TLX dan perhitungan skor stres kerja dengan skala likert, setelah itu hasil dari skor akan dilakukan uji korelasi *rank spearman* untuk melihat hubungan antar variabel. Dilakukan juga analisis faktor untuk melihat pengelompokan dimensi variabel beban kerja yang memiliki karakteristik yang sama, setelah mendapat faktor baru maka akan dilakukan uji regresi linier berganda terhadap stres kerja.

#### BAB V : ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan analisa beban kerja pada pegawai bank menggunakan metode NASA-TLX, analisis stres kerja para pegawai bank, analisis dari hasil uji korelasi *rank spearman* dan analisis hubungan faktor yang terbentuk terhadap stres kerja.

#### BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian berikutnya.