

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi menuntut perusahaan untuk dapat mengambil keputusan yang tepat agar dapat bersaing di lingkungan industri yang semakin ketat dan kompetitif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan. Hampir di semua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan.

Terdapat beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kinerja salah satunya yaitu stres kerja. Stres kerja dapat dirasakan oleh setiap pegawai dalam perusahaan akibat ketidaksesuaian harapan dengan kenyataan, beban kerja yang banyak juga merupakan pemicu stres yang dapat dirasakan oleh pegawai. Gender merupakan isu yang sedang berkembang dalam dunia pekerjaan, perbedaan gender dalam bekerja merupakan hal yang menjadi perhatian saat ini. Beban tugas dan peran yang berbeda antara karyawan perempuan dan laki-laki sering membuat kesenjangan yang mengakibatkan ketidaknyamanan antara karyawan perempuan maupun laki-laki.

Terkadang pada perusahaan tertentu sering terjadi perlakuan yang berbeda antara karyawan laki-laki dengan karyawan perempuan, perusahaan menilai karyawan laki-laki lebih memiliki perilaku kerja yang cekatan karena fisik yang lebih kuat dari karyawan perempuan, ataupun karyawan perempuan yang lebih bijaksana mengambil keputusan dengan pemikiran yang penuh pertimbangan dan memakai perasaan.

Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen dalam mengelola sumber daya manusia, tergantung cara perusahaan dalam menangani berbagai persoalan yang muncul. Apabila individu dalam perusahaan (sumber daya manusia) dapat dikelola dengan baik maka akan menunjang aktivitas perusahaan secara efektif. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, di antaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja karyawan.

Stres tercipta karena adanya gangguan mental yang dihadapi seseorang akibat adanya tekanan. Menurut Ellyzar, Yunus, & Amri (2017:36) Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan pegawai karena tugas-tugas yang tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat pegawai tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan- tuntutan pekerjaannya. Dalam sebuah perusahaan, menjaga porsi pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sangat penting agar karyawan tersebut tidak merasa tertekan dalam menjalankan tugas yang diberikan (tidak mengalami stres akibat beban atau tugas kerja yang berlebihan). Di Jepang, ada fenomena

yang bernama “Karoshi”. Karoshi sendiri adalah sebuah fenomena di mana seseorang meninggal dunia dikarenakan bekerja terlalu keras, kejadian ini harus segera diatasi karena mengancam karyawan. Pada kondisi ini manajemen harus mengetahui batasan karyawannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, karyawan akan mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu, pekerjaan yang terselesaikan tepat waktu dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri yang secara otomatis juga akan meningkatkan kinerja perusahaan dan juga berdampak pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Bank Mandiri Taspen Bogor Pos terletak di Jl. Raya Padjajaran No.41, Babakan, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat. Bank Mandiri Taspen Bogor sebagai penyedia layanan publik, bertanggung jawab dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabahnya dan memenuhi kebutuhan khususnya pada penerimaan program pensiun PNS. Akan tetapi, ada beberapa kondisi yang menyebabkan pencapaian tujuan pelayanan publik belum tercapai sepenuhnya. Hal ini tentunya akan menyebabkan nasabah merasa kurang nyaman dalam bertransaksi.

Peneliti melakukan pra survey kepada nasabah Bank Mandiri Taspen Bogor mengenai permasalahan yang terjadi, berikut hasil pra survey yang peneliti lakukan kepada 30 nasabah :

Tabel 1
Pra Survey Kinerja Karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor Bogor

NO	PERTANYAAN	SETUJU	TIDAK
1	Karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor Bogor menyelesaikan transaksi dengan cepat.	10	20
2	Karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor Bogor cepat dan tanggap dalam melayani keluhan nasabah	13	17
3	Karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor Bogor memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	16	14
4	Karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor Bogor melayani nasabah dengan sopan dan ramah	12	18

Sumber : Pra Survey, 2023

Dari hasil pra survey yang peneliti lakukan terhadap 30 orang nasabah, 20 responden menyatakan karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor tidak menyelesaikan transaksi dengan cepat. 17 responden menyatakan karyawan lambat dalam melayani keluhan. 16 responden menyatakan karyawan memberikan informasi yang jelas dan dimengerti, dan 18 responden menyatakan karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor kurang ramah dalam melayani nasabah. Dari pra survey yang peneliti lakukan, dapat dilihat kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor kurang baik. Hal ini tentunya menjadi permasalahan yang harus di selesaikan manajemen.

Banyak faktor yang menyebabkan kinerja karyawan kurang maksimal, salah satu nya masalah gender. Secara umum, pengertian Gender adalah perbedaan yang tampak antara laki-laki dan perempuan apabila dilihat dari nilai dan tingkah laku. Dalam Women Studies Ensiklopedia dijelaskan bahwa Gender adalah suatu konsep kultural, berupaya membuat perbedaan

(*distinction*) dalam hal peran, perilaku, mentalitas, dan karakteristik emosional antara laki-laki dan perempuan yang berkembang dalam masyarakat. Gender adalah perbedaan yang tampak pada laki-laki dan perempuan apabila dilihat dari nilai dan tingkah laku. Robbins (2016) menyebutkan bahwa perbedaan antara pria dan wanita dalam kepribadian terwujud pada reaksi emosional dan kemampuan membaca kemampuan orang lain. Wanita menunjukkan ungkapan emosi yang lebih besar dari pada pria, mereka mengalami emosi yang lebih hebat, mereka sering menampilkan ekspresi dari emosional baik yang positif maupun negative, kecuali kemarahan. Wanita lebih baik dalam membaca isyarat-isyarat nonverbal dan paralinguistik di banding pria. Pria di ajarkan untuk berani, maka mereka harus menunjukkan emosi yang sesuai dengan citra ini, sedangkan wanita di sosialisasikan sebagai pengasuh, sehingga lebih hangat dan ramah.

Peneliti melakukan pra survey mengenai gender di Bank Mandiri Taspen Bogor, berikut hasil pra survey yang peneliti lakukan kepada 30 nasabah :

Tabel 2
Pra Survey Gender Bank Mandiri Taspen Bogor

NO	PERTANYAAN	SETUJU	TIDAK
1	Perbedaan tingkah laku pria dan wanita akan menghasilkan kinerja yang berbeda	16	14
2	Terdapat perbedaan kekuatan mental pria dan wanita saat berada dibawah tekanan	21	9
3	Adanya perbedaan sifat pria dan wanita akan menghasilkan kinerja yang berbeda	16	14
4	Peran pria dan wanita berbeda saat berada di suatu instansi	16	14

Sumber : Pra Survey, 2023

Dari hasil pra survey yang peneliti lakukan terhadap 30 orang karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor, 16 responden menyatakan ada perbedaan tingkah laku pria dan wanita akan menghasilkan kinerja yang berbeda pula. 21 responden menyatakan terdapat perbedaan kekuatan mental pria dan wanita saat berada dibawah tekanan. Dari pra survey yang peneliti lakukan, dapat dilihat masalah gender pada Bank Mandiri Taspen Bogor. Hal ini tentunya menjadi permasalahan yang menyebabkan kinerja karyawan.

Selain masalah Gender, faktor lain yang menyebabkan kinerja karyawan adalah Stress Kerja. Stres merupakan kondisi di mana seorang mengalami gangguan mental akibat dari adanya tekanan yang kuat, tekanan muncul akibat adanya keinginan atau kebutuhan yang tidak terpenuhi. Di dalam perusahaan stres pada karyawan harus sangat diperhatikan, jika karyawan sering absen, sering terlambat maupun sering melanggar berbagai ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan ada kemungkinan bahwa karyawan yang bersangkutan mengalami gangguan pikiran baik ringan maupun berat.

Manusia sendiri membutuhkan stres untuk bisa berfungsi normal, karena stres dapat menjadi tantangan dan dapat membuat manusia untuk melakukan sesuatu, namun stres yang berlebihan juga dapat berdampak negatif. Untuk mengetahui seberapa banyak stres yang dibutuhkan manusia, dapat dilihat pada gambar berikut: Sejalan dengan meningkatnya stres, meningkat pula kinerja manusia sampai pada titik tertentu.

Sebagian besar orang mempunyai rentang stres yang optimal atau “Zona Nyaman” (*Comfort Zone*) yang membuatnya merasa nyaman. Jika karyawan melampaui zona nyaman, akan timbul rasa lelah yang merupakan tanda untuk mengurangi tingkat stres. Jika itu tidak dilakukan, maka ia akan kehabisan tenaga, sakit dan akhirnya ambruk

Peneliti melakukan pra survey mengenai *stress kerja* kepada 30 karyawan Bank Mandiri Taspen, :

Tabel 3
Pra Survey Stress Kerja Bank Mandiri Taspen Bogor

NO	PERTANYAAN	SETUJU	TIDAK
1	Saya sering menemui kesulitan pada saat bekerja	17	13
2	Saya sulit mengendalikan diri ketika terjadi selisih paham dengan atasan	20	10
3	Sering kali pekerjaan yang saya lakukan tidak sesuai dengan hati nurani	16	14
4	Ketika saya melakukan kesalahan kerja, Investigasi yang dilakukan Perusahaan membuat saya tidak nyaman	16	14

Sumber : Pra Survey, 2023

Dari hasil pra survey yang peneliti lakukan terhadap 30 orang karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor, 16 responden menyatakan sering mengalami kesulitan pada saat bekerja. 20 responden menyatakan sulit mengendalikan diri ketika terjadi selisih paham dengan atasan . Dari pra survey yang peneliti lakukan, dapat dilihat masalah stress kerja yang terjadi pada Bank Mandiri Taspen Bogor, ini tentunya menjadi permasalahan yang menyebabkan kinerja karyawan berkurang,

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat dalam sebuah penelitian yaitu dengan judul: “PENGARUH GENDER DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK MANDIRI TASPEN BOGOR”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Karyawan lambat menyelesaikan transaksi nasabah
2. Karyawan kurang tanggap melayani keluhan nasabah.
3. Karyawan kurang ramah terhadap nasabah
4. Adanya perbedaan gender dalam menyelesaikan pekerjaan
5. Karyawan wanita merasakan tekanan dalam bekerja
6. Terdapat perbedaan kerja antara karyawan wanita dan pria.
7. Mental karyawan wanita pada saat mendapat tekanan.
8. Karyawan kesulitan dalam bekerja
9. Karyawan tidak bisa mengendalikan diri pada saat terjadi selisih paham dengan atasan.
10. Karyawan merasa kurang nyaman apabila di tegur atasan.
11. Karyawan bekerja tidak sesuai dengan kemauannya

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang ada agar pembahasan tidak meluas dan tepat pada sasaran, permasalahan pada penelitian ini dibatasi pada Gender merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, Stress Kerja yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Gender berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor?
2. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor?
3. Apakah Gender dan Stress Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Gender terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor.

3. Untuk mengetahui pengaruh Gender dan Stress Kerja terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan khasanah ilmu pengetahuan dan sebagai bukti empiris adanya pengaruh bauran pemasaran di antaranya Gender dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri Taspen Bogor.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis

Kegunaan penelitian ini bagi penulis yaitu untuk dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama menjadi mahasiswa di program Studi Ekonomi Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Universitas Bina Niaga Indonesia.

- b. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mempelajari hasil yang telah di teliti ini sebagai evaluasi untuk merancang strategi guna meningkatkan kualitas dan mampu memenangkan persaingan bisnis.

c. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai studi kepustakaan bagi yang memerlukan.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan mengetahui alur penulisan Skripsi ini, maka peneliti menjelaskan gambaran mengenai isi Skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, indentifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan tentang pengungkapan kajian literatur, kerangka penelitian terdahulu, perumusan hipotesis penelitian dan kerangka pemikiran dalam penelitian atau hal yang menjadi fokus penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang metode atau jenis penelitian variabel penelitian dan pengukuran definisi operasional

variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan dan analisis data

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menerangkan tentang isi dari penelitian mengenai Gender, Stress Kerja Terhadap Kinerja karyawan .

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Menerangkan hasil kesimpulan dari pembahasan dan memberikan saran bagi perusahaan.