

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam perusahaan. Suatu organisasi dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu organisasi. Hal ini berarti termasuk melaksanakan peran dan tanggungjawab sebagai karyawan perusahaan sesuai dengan keadilan struktural di dalam organisasi.

Tekanan kerja pada tahap yang tinggi juga akan membawa dampak ketidakpuasan dalam dalam hal kerja dan akhirnya sikap menghindar dan mengabaikan kerja akan terlihat. akibat dari tekanan yang yang di alami karyawan akan berpengaruh pada psikologi (kelelahan dan kemurungan), fisiologi (sakit kepala dan tekanan darah tinggi) dan berkaitan sikap (pengambilan alkohol, merokok, gaya hidup dan masalah tidur). Akibat suasana kerja yang buruk akan berkontribusi kepada faktor tekanan dan seterusnya membawa kepada ketidakpuasan kerja serta keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

Stres atau tekanan kerja dapat berakibat positif (eustress) yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan (Munandar, 2008:374). Dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku (Robbins, 2007: 800). Gejala fisiologis mengarah pada perubahan metabolisme, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung sebagai akibat dari stres. Ditinjau dari gejala psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, karena itulah dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Namun, stres muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda. Terbukti bahwa bila orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau di tempat yang tidak ada kejelasan mengenai tugas, wewenang, dan tanggungjawab pemikul pekerjaan, stres dan ketidakpuasan akan meningkat. Sama halnya, makin sedikit kendali yang dipegang orang atas kecepatan kerja mereka, makin besar stres dan ketidakpuasan. Walaupun diperlukan lebih banyak riset untuk memperjelas hubungan itu, bukti mengemukakan bahwa pekerjaan - pekerjaan yang memberikan keragaman, nilai penting, otonomi, umpan balik, dan identitas pada tingkat yang rendah ke pemangku pekerjaan akan menciptakan stres dan mengurangi kepuasan serta keterlibatan dalam pekerjaan itu. Sedangkan gejala perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan

kebiasaan makan, meningkatnya merokok, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat merugikan perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Banyak karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan tidak selesai pada waktunya entah karena kelambanan atau pun karena banyaknya kesalahan yang berulang.

Stres kerja merupakan fenomena yang mempengaruhi karyawan secara berbeda, di dalam konteks kerja yang berbeda. Mempelajari stres kerja di konteks yang berbeda akan memberikan pengertian yang mendalam terhadap fenomena tersebut sebagai suatu keseluruhan dan bagaimana untuk meminimalisir pengaruh negatif terhadap produktivitas karyawan, kepuasan, dan komitmen kerja karyawan (Michael et. al, 2009: 266). Menurut penelitian Hawthorne, 1981 (dalam Leila, 2002: 02), kepuasan kerja akan mengarahkan pekerja ke arah tampilan kerja yang lebih produktif. Pekerja yang puas dengan pekerjaannya akan memiliki loyalitas yang tinggi kepada 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 dirinya. Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong karyawan untuk berprestasi.

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Kepuasan kerja individu bukan hanya timbul dari sekedar melakukan pekerjaan, tetapi juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, aturan-aturan, lingkungan kerja, balas jasa, dan promosi jabatan. Kepuasan atau ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaan merupakan keadaan yang sifatnya subjektif, yang merupakan suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan harapannya.

PT. BNI Life merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi dimana pekerjaan serta lingkungan kerjanya sangat menuntut disiplin kerja yang tinggi dari karyawan untuk menghadapi persaingan dunia usaha asuransi yang sangat ketat. Dalam memenangkan persaingan, yang telah lebih dari 4 tahun telah dibuktikan oleh PT BNI Life khususnya dibidang pemasaran, maka sangat menuntut perusahaan untuk terus menerus berupaya mengembangkan inovasi serta kreativitas sumber daya manusia dengan membangun etos kerja yang professional guna meningkatkan nilai tambah dan kualitas pelayanan kepada Nasabah.

Karyawan memiliki peranan yang sangat penting untuk kemajuan kantor pemasaran mandiri PT.BNI life kota Pontianak, maka seluruh karyawan pada bagian financial consultant yang bertugas memasarkan produk asuransi kepada calon nasabah harus dikelola dan dibina agar mereka giat dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mampu berkontribusi untuk kemajuan kantor pemasaran mandiri tersebut.

Pada PT BNI Life kantor Pemasaran Kota Pontianak dapat ditemukan berbagai hal yang dapat menjadi pembangkit stres ( role stressor ), sehingga akan dibahas di dalam penelitian ini yaitu peran individu dalam organisasi yang meliputi konflik peran dan ambiguitas peran, tuntutan tugas, hubungan dalam organisasi, dan faktor luar organisasi. Faktor-faktor pembangkit stres ini akan dihubungkan dengan kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ini lebih mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh Ernest W. Brewer tentang hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja antara pendidik teknik dan industri. Namun penelitian ini akan membahas Pengaruh Tekanan atau stres kerja dan kepuasan kerja Karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “PENGARUH TEKANAN KERJA TERHADAP KERJA KARYAWAN PADA PT. BNI LIFE KANTOR PEMASARAN MANDIRI KOTA PONTIANAK”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah apakah tekanan kerja yang terdiri dari faktor individu, tuntutan tugas, hubungan dalam organisasi dan faktor luar organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Untuk lebih jelasnya pokok permasalahan akan di jabarkan berikut ini

1. Apakah faktor individu dalam organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BNI Life Kantor?

2. Apakah tuntutan tugas berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BNI Life Kantor?
3. Apakah hubungan dalam organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BNI Life Kantor?
4. Apakah faktor luar organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BNI Life Kantor?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan penulisan ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh faktor individu dalam organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BNI Life Kantor.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh faktor tuntutan tugas terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BNI Life Kantor.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh hubungan dalam organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BNI Life Kantor.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh faktor luar organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BNI Life Kantor.

### **D. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Hasil penelitian ini merupakan bahan masukan atau referensi bagi institusi atau perusahaan dan penulis lain yang berkaitan dengan tekanan dan kepuasan kerja pada PT. BNI Life kantor pemasaran mandiri kota pontianak.

2. Hasil penelitian ini merupakan suatu cara dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan pada Fakultas Ekonomi Universitas Tanjung Pura Pontianak.
3. Hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan perpustakaan pada Fakultas Ekonomi dan Universitas Tanjung Pura untuk keperluan ilmiah.

Universitas Tanjungpura