

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi yang terjadi pada saat ini memiliki pesaing yang banyak dan cukup ketat, persaingan antar perusahaan melalui visi dan misi dalam memberikan jasa pelayanan terbaik kepada nasabah sehingga banyak memberikan tuntutan dalam pekerjaan baik dari target kualitas dan kuantitas pekerjaan, target waktu ataupun deadline yang harus terpenuhi agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan. Bank Sumut dalam mengupayakan keunggulan pada persaingan sekarang ini harus mampu melakukan perbaikan secara terus menerus. Pembentukan keunggulan dan perbaikan tersebut harus aktif, berproses, dan berfungsi dan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya. Untuk berproduksi secara optimal maka Bank Sumut harus menerapkan sistem yang sinergik dan dinamis sehingga dalam menerapkan sistem tersebut mengikutsertakan sumber daya manusia yang efisien dan kebijakan dari perusahaan juga dapat mendukung hubungan antar sumber daya manusia dan teknologi. Semakin banyaknya perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi, persaingan antar perusahaan dan antar bank semakin meningkat. Jika Bank Sumut tidak mampu untuk mengelola sistem pekerjaan secara baik atau professional maka akan mengalami kerugian dikarenakan tidak mampu dalam bersaing sehingga terjadilah kemunduran pada perusahaan. Dikarenakan semakin ketatnya persaingan maka karyawan dihadapkan untuk menghasilkan suatu pekerjaan dengan kualitas maupun kuantitas lebih baik dan besar dengan jangkauan waktu lebih singkat.

Persaingan dan tuntutan yang tinggi akan menyebabkan banyak tekanan yang harus dihadapi para karyawan dalam lingkungan pekerjaan. Persaingan dan perubahan tersebut membuat setiap individu akan mengalami stres terutama pada karyawan yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut. Beberapa situasi yang dapat menyebabkan stres di tempat kerja yaitu kondisi ketidaknyamanan fisik, selalu berada di bawah tekanan, makian dari konsumen, ketidakpahaman dan ketidakjelasan tugas serta tuntutan tugas yang tinggi. Oleh sebab itu, dampak dari permasalahan tersebut akan mempengaruhi kondisi psikologis dan fisik karyawan sehingga dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan. Stres juga mengakibatkan kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh keterlibatan dalam jangka waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Pada situasi tersebut dapat mengganggu produktivitas seorang karyawan dan organisasi sehingga pekerjaan dan tujuan yang ingin dicapai menjadi terhambat.

Sumber Daya Manusia khususnya para karyawan di Bank Sumut sering menghadapi tekanan di tempat kerja yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan sehingga terjadi suatu ketidakseimbangan antara kemampuan individu para karyawan dan tuntutan dalam pekerjaan. Dengan terjadinya ketidakseimbangan tersebut dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan di Bank Sumut. Tuntutan yang diberikan Bank Sumut Kantor Pusat kepada karyawannya yaitu setiap bulannya harus memenuhi target yang sudah ditentukan dan skill komunikasi yang baik. Berikut ini adalah hasil target dan realisasi karyawan pada setiap divisi di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan :

Tabel 1.1
Target dan Realisasi PT.Bank Sumut Kantor Pusat Medan
2023

Tahun	Target	Realisasi	%
2018	Rp 21.326.910	Rp 19.373.312	90,84%
2019	Rp 20.984.261	Rp 23.700.844	102.78 %
2020	Rp 24.678.232	Rp 23.066.704	93.13 %
2021	Rp 24.556.000	Rp 24.550.000	99.98 %
2022	Rp 27.077.000	Rp 26.362.000	97.35%

Sumber : PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

Pada hasil observasi dan wawancara bahwa masing-masing karyawan yang memiliki target pada pekerjaannya seperti pada bidang pemasaran dan bidang Bisnis & Syariah harus mencapai target per bulannya bahkan ada juga target per tahun. Pada data tabel 1.1 terdapat target dan realisasi yang dicapai pada tahun 2018 – 2022, pada pencapaian target yang dilakukan oleh pegawai pada tahun 2018, 2020, dan 2022 tidak dapat terwujud dengan semestinya. Dalam menjalankan tugas, karyawan melaksanakan pekerjaan mereka berupa perorangan dan jikalau para karyawan tidak dapat memenuhi targetnya maka karyawan mendapatkan resiko berupa penilaian pencapaian yang rendah, bonus berkurang, tidak dapat promosi bahkan tekanan dari atasan. Dalam mengejar targetnya misalnya jikalau terjadi kredit macet maka resiko yang harus dihadapi oleh karyawan berupa penurunan grade, pemotongan gaji, dan juga terkena SP tergantung tingkat kesulitan permasalahan tersebut. Karyawan juga tidak hanya menghadapi tugas-tugas mereka dalam mengejar target akan tetapi juga memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah. Pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti juga terdapat

permasalahan yang sering dihadapi oleh karyawan yaitu dalam melayani nasabah yang sering komplain dan sering juga terjadi perbedaan pendapat antar karyawan dalam hal pekerjaan. Jumlah karyawan pada Bank Sumut cukup banyak mengakibatkan persaingan juga cukup tinggi antar para karyawan. Persaingan dan tuntutan pekerjaan yang dihadapi karyawan di Bank Sumut Kantor Pusat Medan sangat tinggi mengakibatkan karyawan tersebut mengalami stres dalam melaksanakan pekerjaan sehingga karyawan tersebut tidak mampu mengendalikan kecerdasan emosionalnya akibat adanya stres kerja, hal tersebut mengakibatkan karyawan kurang mampu dalam mengatasi perasaan dan perilaku diri sendiri dan kurang memiliki kesadaran diri yang menyebabkan para karyawan stres dalam melaksanakan pekerjaannya.

Oleh karena itu maka dilakukan beberapa wawancara ke beberapa karyawan dan penelitian prasurvey kepada karyawan yang berada di Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Dalam menentukan hasil responden dalam *pra-survey* pada penelitian ini berdasarkan pendapat Barley dan Mahmud (2011 : 159) bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik maka ukuran sampel minimum sebanyak 30. Berikut adalah data – data yang menunjukkan bagaimana stres kerja di Bank Sumut Kantor Pusat Medan:

Tabel 1.2
Data hasil pra-survey Stres Kerja pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Saya merasa cepat tersinggung ketika beban kerja terlalu menumpuk	17	56,6%	13	43,3%
2	Saya banyak melamun saat melakukan pekerjaan karena banyaknya tuntutan pekerjaan.	7	23,3%	23	76,6%
3	Jika saya melakukan pekerjaan yang	19	63,3%	11	36,6%

	banyak maka saya cepat merasa lelah				
4	Pola tidur saya terganggu ketika banyak pekerjaan.	20	66,6%	10	33,3%
5	Saya terkadang mengulur waktu untuk melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan.	14	46,6%	16	53,3%
6	Melakukan pekerjaan yang banyak menyebabkan pola makan saya kurang teratur.	19	63,3%	11	36,6%
Total Rata-rata			53,28%		46,62%

(Sumber: Hasil Data Kuesioner Pra Survei, 17 Februari 2023)

Berdasarkan data pada table 1.1 dapat diketahui bahwa stres kerja di Bank Sumut Kantor Pusat Medan memiliki total rata – rata yang menjawab setuju sebanyak 53,28% dan total rata – rata pada yang tidak setuju sebesar 46,62%. Dari hasil total rata – rata tersebut bahwa karyawan pada Bank Sumut Kantor Pusat Medan kurang mampu mengatur pola tidur ketika sedang memiliki pekerjaan yang abanyak.

Salah satu solusinya dalam mengetahui dan mengatasi stres kerja pada karyawan adalah dengan mengidentifikasi beberapa karakter pada kepribadian karyawan yang dapat mencegah mereka berperilaku negatif dalam kondisi kerja yang penuh tekanan. Dalam mengatasi stres kerja maka dibutuhkan modal psikologis (*psychological capital*) pada diri karyawan di Bank Sumut. Menurut penelitian Al-Zyoud dan Mert (2019) bahwa *psychological capital* dapat mewakili keadaan motivasi positif yang akan memfasilitasi dan mencegah terjadinya tekanan psikologis seperti stres. Berikut data – data hasil *pra-survey* yang menunjukkan bagaimana *psychological capital* di Bank Sumut Kantor Pusat Medan:

Tabel 1.3
Data hasil pra-survey *Psychological Capital* pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Saya mampu mencapai target pekerjaan walaupun banyak rintangan yang saya hadapi.	25	83,3%	5	16,6%
2	Saya termotivasi dalam melakukan pekerjaan supaya mencapai target yang diinginkan.	20	66,6%	10	33,3%
3	Saya optimis melakukan pekerjaan untuk mendapatkan penghargaan (<i>reward</i>)	17	56,6%	13	43,3%
4	Saya selalu menemukan solusi dalam suatu permasalahan di pekerjaan.	18	60%	12	40%
5	Saya mampu mencegah masalah yang mengganggu pekerjaan saya.	6	20%	24	80%
6	Saya dapat melewati pekerjaan yang sulit dengan penuh tantangan	23	76,6%	7	23,3%
7	Saya mampu memberikan kontribusi dalam melaksanakan pekerjaan sesuai tujuan perusahaan.	16	53,3%	14	46,6%
8	Saya percaya diri melakukan pekerjaan yang diberikan pimpinan saya.	19	63,3%	11	36,6%
Total Rata-rata			59,96%		39,96%

(Sumber: Hasil Data Kuesioner Pra Survei, 17 Februari 2023)

Berdasarkan data pada table 1.2 dapat diketahui bahwa *psychological capital* di Bank Sumut Kantor Pusat Medan mempunyai skor total rata – rata untuk yang menjawab setuju sebanyak 59,96% dan skor total rata – rata untuk yang menjawab tidak setuju sebanyak 39,96%. Secara keseluruhan pada skor total rata – rata jawaban tersebut dapat dilihat bahwa lebih mendominasi pada memberikan jawaban setuju. Oleh karena itu, pada data pra-survey yang dilakukan kepada karyawan di Bank Sumut Kantor Pusat Medan memiliki karakteristik ataupun *psychological capital* yang dapat mengendalikan dan mencegah terjadinya stres kerja dalam suatu pekerjaan akan tetapi karyawan belum mampu mencegah

masalah yang akan mengganggu pekerjaannya.

Dalam penelitian (Ismail et al., 2009) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengelola stres mempunyai pengaruh signifikan pada kinerja karyawan sehingga karyawan yang bisa mengontrol stres dengan baik merupakan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Berikut ini adalah data – data yang menunjukkan bagaimana kecerdasan emosional di Bank Sumut Kantor Pusat Medan :

Tabel 1.4
Data hasil pra-survey Kecerdasan Emosional pada karyawan PT. Bank
Sumut Kantor Pusat Medan

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Saya mampu mengendalikan emosi yang muncul dalam diri sendiri.	17	56,6%	13	43,3%
2	Saya selalu merasa tenang dalam menghadapi situasi apapun.	9	30%	21	70%
3	Saya mampu mengontrol pikiran, tindakan, dan mengendalikan diri dalam situasi apapun pada saat bekerja.	6	20%	24	80%
4	Saya berusaha tidak terbawa ke perasaan jikalau berinteraksi dengan Pimpinan, teman sejawat, konsumen.	19	63,3%	11	36,6%
5	Saya selalu berupaya memotivasi diri dengan ketekunan untuk meningkatkan gairah kerja.	13	43,3%	17	56,6%
6	Saya berantusias bekerja untuk meraih penghargaan.	12	40%	18	60%
7	Saya berusaha memahami perasaan rekan kerja dan membantunya jika ada kendala dalam pekerjaan.	4	13,3%	26	86,6%
8	Saya berusaha memberikan rasa empati kepada rekan kerja.	14	46,6%	16	53,3%
9	Saya mampu membina hubungan baik kepada sesama rekan kerja.	27	90%	3	10%
10	Saya merupakan orang yang terbuka dan suka memberikan kesempatan berpendapat kepada orang lain untuk	24	80%	6	20%

menjalin kerja sama agar membentuk hasil yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan.				
Total Rata-rata		48,31%		51,64%

(Sumber: Hasil Data Kuesioner Pra Survei, 17 Februari 2023)

Berdasarkan data pada table 1.3 dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional di Bank Sumut Kantor Pusat Medan mempunyai skor total rata - rata untuk yang menjawab setuju sebesar 48,31% sedangkan skor total rata – rata yang menjawab tidak setuju sebanyak 51,64 %. Maka dari itu bahwa karyawan pada Bank Sumut Kantor Pusat Medan masih belum sepenuhnya dapat memahami perasaan rekan kerja dan membantunya jika ada kendala dalam pekerjaan. Kecerdasan emosional diperlukan oleh karyawan dalam dunia pekerjaan untuk mengatasi stres karena dapat mengatur emosi diri sendiri sehingga mudah untuk menyelesaikan suatu masalah sehingga karyawan dapat bekerja dengan efektif untuk mencapai tujuan perusahaan.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional mampu meraih kesuksesan dalam bekerja (Chiva & Alegre, 2008; Côté & Miners, 2006; O’Boyle et al., 2011, dalam Newton et al., 2016). Menurut Hur. (2011, dalam Jung, 2016) karyawan yang memiliki kecerdasan emosional mampu menghadapi tekanan kerja (stress) dan meningkatkan energi positif dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan research gap *psychological capital* pada variabel x_1 yang dilakukan oleh (Baktiani & Kusdiyati, 2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan yang terjadi antara *psychological capital* dan tingkat stres, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Kusumawardhani, 2017) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *psychological capital* dengan

tingkat stres.

Penelitian yang terdapat pada variabel x_2 (kecerdasan emosional) dilakukan oleh (Sari & Oktariani, 2021) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memberikan pengaruh terhadap stres kerja sebesar 38,4%. Penelitian yang dilakukan oleh (Tenrisau, 2011) juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional memberikan dampak positif signifikan terhadap stres kerja dikarenakan pengaturan diri pada karyawan menganggap bahwa lingkungan kerja kurang memadai dan beban kerja yang berat merupakan bagian dari pekerjaan mereka bahkan kondisi tersebut yang membuat karyawan tersebut menjadikannya sebagai motivasi untuk bekerja dengan baik. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Steven & Sahrah, 2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja. Pada penelitian tersebut dinyatakan juga bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional tidak menunjukkan semakin rendah stres kerja dan masih banyak karyawan yang belum mempunyai kemampuan kecerdasan emosional yang memadai.

Berdasarkan uraian dan fenomena latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Psychological Capital* dan Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Karyawan di Bank Sumut Kantor Pusat Medan belum mampu mengatur pola tidur ketika memiliki banyak pekerjaan sehingga mengakibatkan stres kerja.

2. Modal psikologis (*psychologis capital*) karyawan Bank Sumut Kantor Pusat Medan belum mampu dalam mencegah permasalahan yang mengganggu pekerjaan mereka.
3. Kecerdasan emosional pada beberapa karyawan Bank Sumut Kantor Pusat Medan masih belum sepenuhnya dapat memahami perasaan rekan kerja ketika ada kendala dalam pekerjaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan pada penelitian ini tidak meluas dan fokus dalam menentukan penelitian. Maka dari permasalahan pada penelitian ini dibatasi hanya pada “Pengaruh *Psychological Capital* dan Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh *psychological capital* terhadap stress kerja pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
- b. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap stress kerja pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
- c. Apakah terdapat pengaruh *psychological capital* dan kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *psychological capital* terhadap stress kerja pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap stress kerja pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *psychological capital* dan kecerdasan emosional terhadap stress kerja pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat, antara lain:

a) Bagi Peneliti

Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan, khususnya memperluas wawasan ilmu dan berguna dalam dunia kerja.

b) Bagi Perusahaan

Sebagai masukan maupun bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan dalam mengambil kebijakan dan dalam membuat keputusan.

c) Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan Universitas Negeri Medan tentang pengaruh *psychological capital* dan kecerdasan emosional terhadap stress kerja.

d) Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.