

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Menurut Mangkunegara (2013:4). Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sumber daya manusia secara garis besar adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Menurut Ismail (2010:15) Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain. Sumber daya manusia yang berkinerja baik akan mempermudah organisasi mencapai visi, misi dan tujuannya. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang penting diperhatikan oleh organisasi, karena sumber daya manusia dengan kinerja yang baik diperlukan dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi.

M.T.E. Hariandja (2002:2), sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling utama dalam perusahaan, dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya seperti modal, teknologi, maupun sumber daya alam. Hal ini karena manusia berperan sebagai penggerak utama seluruh kegiatan organisasi, mulai dari proses perencanaan hingga pelaksanaan operasional. Tanpa adanya sumber daya manusia yang kompeten, seluruh potensi sumber daya lain tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengelola SDM dengan baik agar efektivitas dan efisiensi kerja dapat terus ditingkatkan.

Menurut Vanchapo (2020:37) stress kerja adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan kerja yang dihadapinya. Pada tingkat stress kerja yang rendah kinerja karyawan cenderung rendah. Dalam situasi ini karyawan kurang mempunyai tantangan serta muncul rasa jenuh sebab understimulation, sejalan dengan naiknya stress hingga pada titik maksimal, barulah bisa memberikan kinerja yang lebih baik. Pada tingkat ini bisa muncul gagasan yang inovatif, semangat kerja tinggi, serta hasil yang lebih membangun.

Griffin (2016:273) menyatakan bahwa stres kerja merupakan aspek penting bagi perusahaan karena memiliki keterkaitan yang erat dengan kinerja pegawai yang selalu berada dalam tekanan dalam menjalankan tugasnya. Kinerja pegawai yang baik sangat diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai keuntungan sesuai yang diharapkan.

Sebaliknya, jika kinerja perusahaan menurun, maka perusahaan berisiko mengalami kerugian dan akan mempengaruhi kualitas keseluruhan perusahaan.

Goleman (2009:57) Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali perasaan diri dan orang lain, serta kemampuan mengelola emosi secara tepat.

Martani dan Rahmawati (2012:65), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi yang muncul dari dalam diri serta menyesuaikan reaksi terhadap lingkungan sosial secara tepat.

Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan), Sedarmayanti (2013:260).

Hasibuan (2018:94) menyatakan Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Alasan memilih judul ini karena stres kerja dan kecerdasan emosional merupakan dua faktor penting yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, terutama di sektor perbankan yang memiliki tekanan kerja tinggi. Dengan

memahami pengaruh kedua faktor tersebut, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

Masalah yang diteliti terkait kinerja karyawan pada PT. BPR Tanaoba Lais Manekat (TLM) Kupang adalah tingginya beban kerja dan tekanan waktu yang berpotensi menimbulkan kelelahan mental maupun fisik. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya semangat kerja, efektivitas, serta produktivitas karyawan. Untuk itu, penelitian ini menggunakan data rekapitulasi Key Performance Indicator (KPI) karyawan PT BPR Tanaoba Lais Manekat (TLM) Kupang selama tahun 2024 sebagai dasar analisis mengenai pengaruh stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 1.1**

Data Rekapitulasi Pencapaian Key Performance Indicator (KPI) PT. BPR Tanaoba Lais Manekat (TLM) Kupang Tahun 2024

| <b>Kategori Nilai</b>                                      | <b>Rentang Rata - Rata</b> | <b>Jumlah Karyawan</b> | <b>Presentase</b> |
|------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|
| Sangat Baik                                                | 90 s/d 100                 | 41 Karyawan            | 41,53%            |
| Baik                                                       | 75 s/d 89                  | 33 Karyawan            | 25,38%            |
| Cukup Baik                                                 | 60 s/d 74                  | 38 Karyawan            | 29,23%            |
| Kurang                                                     | <60                        | 18 Karyawan            | 13,84%            |
| <b>Presentase = Jumlah Kategori : Total Karyawan x 100</b> |                            |                        |                   |

*Sumber data: PT. BPR Tanaoba Lais Manekat Kupang – Divisi SDM  
Tahun 2024*

Berdasarkan hasil rekapitulasi Key Performance Indicator (KPI) karyawan PT. BPR Tanaoba Lais Manekat (TLM) Kupang selama tahun 2024, dilakukan penilaian terhadap sebanyak 130 karyawan yang berasal dari

berbagai unit kerja untuk mengukur tingkat pencapaian kinerja individu. Penilaian ini didasarkan pada beberapa indikator utama kinerja, yaitu produktivitas kerja, ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, efektivitas, dan kemandirian, yang mencerminkan kontribusi masing-masing karyawan terhadap pencapaian target perusahaan. Setiap aspek penilaian diberikan skor dalam rentang 10 hingga 100, kemudian dirata-ratakan untuk memperoleh nilai akhir kinerja, yang diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu: Sangat Baik (90 – 100), Baik (75 – 89), Cukup (60 – 74), dan Kurang (<60).

Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebanyak 41 karyawan (41,53%) berada pada kategori “Sangat Baik” yang berarti mereka mampu melaksanakan tugas dengan disiplin tinggi, menunjukkan kualitas kerja yang unggul, ketepatan waktu yang baik, serta efektivitas dan kemandirian dalam menyelesaikan pekerjaan. Selanjutnya terdapat 33 karyawan (25,38%) yang termasuk kategori “Baik”, dimana mereka telah memenuhi sebagian besar indikator kinerja dan berkontribusi positif terhadap pencapaian target perusahaan. Namun, terdapat pula 38 karyawan (29,23%) yang memperoleh kategori “Cukup Baik”, serta 18 orang (13,84%) yang termasuk kategori “Kurang”. Kelompok ini dinilai masih menghadapi kendala dalam beberapa aspek, seperti efektivitas kerja, kemampuan manajemen waktu, maupun kemandirian dalam menyelesaikan tugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian karyawan yang belum mencapai kinerja optimal sesuai dengan standar perusahaan. Hal ini dapat disebabkan oleh belum terbentuknya budaya kerja yang sepenuhnya mendorong karyawan untuk

mencapai hasil yang maksimal, serta masih adanya kecenderungan dari atasan yang belum optimal dalam memberikan penilaian yang tinggi terhadap kinerja bawahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pembinaan, motivasi, dan pemberian penghargaan di PT. BPR Tanaoba Lais Manekat (TLM) Kupang masih perlu ditingkatkan agar karyawan lebih terdorong untuk meningkatkan kualitas kerjanya.

Secara keseluruhan, hasil rekapitulasi Key Performance Indicator (KPI) mencerminkan bahwa kinerja karyawan PT. BPR TLM Kupang berada pada tingkat yang cukup baik, namun masih menyisakan ruang untuk peningkatan, terutama dalam membina kelompok karyawan yang berada pada kategori “cukup” agar dapat naik ke kategori “baik” bahkan “sangat baik.” Hasil ini sekaligus menjadi tolak ukur efektivitas kerja dan dasar evaluasi manajemen dalam meningkatkan produktivitas dan pencapaian target perusahaan.

Pemilihan lokasi penelitian pada PT. BPR Tanaoba Lais Manekat (TLM) Kupang didasarkan pada adanya fenomena nyata terkait tekanan kerja dan pencapaian Key Performance Indicator (KPI) yang bervariasi di antara karyawan. Selain itu, PT. BPR TLM merupakan salah satu lembaga keuangan mikro terkemuka di Nusa Tenggara Timur yang memiliki struktur kinerja yang terukur, data penilaian karyawan yang terdokumentasi dengan baik, serta keterbukaan terhadap evaluasi sumber daya manusia. Hal ini menjadikan PT. BPR TLM Kupang sangat relevan untuk diteliti, karena hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata berupa strategi

peningkatan efektivitas kerja, pengelolaan stres kerja, serta penguatan kecerdasan emosional karyawan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan, pencapaian target KPI, dan daya saing perusahaan dalam menghadapi tantangan industri keuangan yang semakin kompetitif.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Wulandari dan Prasetyo (2021) di PT. Arta Boga Cemerlang Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), dengan koefisien 0,503 dan p-value 0,011, sedangkan kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja atau berpengaruh . Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, dapat mendorong mereka untuk bekerja lebih optimal dalam situasi tertentu, namun rendahnya kecerdasan emosional dapat menghambat kemampuan karyawan dalam mengelola emosi dan hubungan kerja, sehingga berdampak pada penurunan kualitas kinerja.

Penelitian lain dilakukan oleh Ramadani dan Hadya (2020) di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Padang yang juga membahas pengaruh stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis, stres kerja terbukti berpengaruh negatif terhadap kinerja, sedangkan kecerdasan emosional (X2) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), dengan koefisien 0,430 dan p-value 0,006. Karyawan dengan tingkat stres kerja yang tinggi cenderung

mengalami penurunan fokus dan motivasi dalam bekerja, sementara karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu mengelola emosi serta tekanan kerja dengan baik, sehingga berdampak positif pada peningkatan performa dan produktivitas kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis bermaksud untuk mengajukan judul penelitian sebagai berikut: "**Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat (TLM) Kupang**".

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat (TLM) Kupang.

## **1.3 PERSOALAN PENELITIAN**

Berdasarkan judul diatas maka persoalan yang akan penulis teliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kupang?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kupang?

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kupang
2. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kupang

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis  
Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya kepatuhan MSDM pada umumnya Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang pada khususnya.
2. Manfaat Praktis  
Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi dan sebagai tambahan bahan referensi juga perbaikan kinerja dimasa yang akan datang.