

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai aset utama yang mempunyai pengaruh besar terhadap suatu kemajuan perusahaan. Sumber daya manusia di dalam perusahaan dapat membantu meningkatkan kemampuan perusahaan tersebut dalam melaksanakan kegiatan operasional. Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia (Widyani, dkk 2019). Menurut Saputra dan Wibawa (2018) sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga, dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

Sumber daya manusia dapat dilihat dari kinerja yang dimiliki oleh karyawan. Kinerja karyawan sangat mempengaruhi kemajuan suatu perusahaan, hal itu dapat dilihat dari seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada perusahaan itu sendiri. kinerja karyawan yang baik dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Sumarsono (2003:4) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu usaha kerja atau jasa yang memang diberikan dengan tujuan dalam melakukan proses produksi. Dengan kata lain sumber daya manusia adalah kualitas usaha yang dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu guna menghasilkan jasa atau barang. Perusahaan dalam memperoleh keuntungan melakukan kegiatan yang menggunakan faktor-faktor produksi seperti sumber daya manusia, sumber daya alam, modal, dan teknologi. Sehingga memerlukan

upaya-upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia (Widyani, 2015).

Menurut Mangkuprawira (2017) salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang secara langsung atau tidak langsung memberi kontribusi pada perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja karyawan yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan (Widyani,dkk 2021). Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015).

Kinerja karyawan dinilai tidak hanya dari kemampuannya dalam melakukan pekerjaannya, tetapi juga dari pengendalian diri, keterampilan *interpersonal*, dan kemampuan mengatur waktu (Eman dan Soesatyo, 2014). Menurut Goleman (2015) kecerdasan emosional meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, inspirasi, ketekunan, dan motivasi kerja. Kecerdasan emosional karyawan diperlukan untuk penyelesaian tugas. Antara lain, seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat mendorong dirinya sendiri dan orang lain, kuat dalam mengatasi frustrasi, mampu mengesampingkan dorongan naluriah dan menunda pemenuhan instan, membangkitkan suasana hati yang optimis, dan dapat bersimpati.

Sedangkan Wibowo (2010:4) menyebutkan bahwa kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja

dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi kerja, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal salah satu faktor internal yang mempengaruhi kinerja meliputi stres kerja dan motivasi kerja. Mauli (2017) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, stres kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya.

Fattah (2016) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai tindakan yang dapat diamati yang dilakukan karyawan yang penting untuk tujuan organisasi. Kinerja mengacu pada hasil. Ketika orang, sumber daya, dan lingkungan tertentu digabungkan dengan tujuan untuk memberikan hasil yang spesifik, kinerja adalah hasilnya. Menurut Sinambela (2016:480) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok 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 dan etika.

Kinerja dapat dioptimalkan melalui penetapan deskripsi jabatan yang jelas dan terukur bagi pejabat (pegawai), sehingga mereka mengerti apa fungsi dan tanggung jawabnya Sinambela (2016). Kinerja, menurut Silalahi (2021), adalah pelaksanaan dan hasil kerja yang dicapai oleh orang-orang yang disesuaikan dengan posisi atau tugas tertentu di dalam organisasi, dan yang terkait dengan

nilai-nilai standar tertentu tau ukuran perusahaan yang dapat dinilai dengan menggunakan indikator.

PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Klungkung yang beralamat di Jalan Diponegoro No.25 Semarapura. PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri berdiri sejak tanggal 11 November 1969 yang pertama kali bernama “*MAI BANK PASAR TRIDARMA PUTRI*” yang berfokus melayani pedagang tradisional, lalu diganti nama menjadi PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri. PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri Klungkung sudah berdiri 53 tahun dan menjadi Bank Perkreditan Rakyat tertua di Kabupaten Klungkung. PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri yang bergerak dalam sektor perbankan yang secara aktif berpartisipasi melalui berbagai aktivitas untuk mendorong pertumbuhan ekonomi pembangunan daerah, khususnya pengusaha mikro serta pengusaha kecil menengah. Perusahaan ini memiliki total pegawai sebanyak 55 orang karyawan. Dalam menjalankan roda perusahaan PT. Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri mengutamakan menghimpun dana berbentuk tabungan dan deposito, serta mengharapkan pinjaman dari penyandang dana lainnya sehingga mampu memberikan kredit kepada pengusaha kecil dan menengah secara individu ataupun kelompok.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri Kabupaten Klungkung, bahwa masalah penurunan kinerja karyawan yang terjadi saat ini di akibat adanya pandemi Covid-19, sehingga berdampak terhadap kualitas kinerja karyawan yang ditandai dengan karyawan tidak ada rasa antusias dalam menyelesaikan pekerjaannya dan juga

mudah putus asa apabila mengalami kegagalan sehingga karyawan akan kesulitan dalam menyelesaikan seluruh tugas-tugasnya maka hal tersebut dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun dan rendahnya kesadaran karyawan terhadap pentingnya bekerja dengan semangat yang tinggi guna dapat memajukan organisasi bisnis untuk bekerja secara kompetitif dan menghasilkan produk terbaik. Penurunan kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri Kabupaten Klungkung berdampak terhadap pencapaian deposito, tabungan, kredit, aset dan laba dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 yang mengalami fluktuasi. Berikut adalah data perkembangan PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Perkembangan Target PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri
Tahun 2018-2020

Data	2018	2019	2020
Tabungan	Rp 35.485.764.000	Rp 41.427.417.000	Rp 39.332.297.000
Deposito	Rp 28.494.667.000	Rp 37.121.057.000	Rp 33.046.009.000
Kredit	Rp 50.110.009.000	Rp 65.087.002.000	Rp 60.034.990.000
Aset	Rp 74.552.117.000	Rp 94.167.440.000	Rp 91.056.778.000
Laba	Rp 1.780.916.000	Rp 1.957.999.000	Rp 857.990.000

Sumber : PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri

Berdasarkan tabel 1.1 data perkembangan PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri 3 Tahun terakhir dapat dilihat mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2018 sampai 2019 realisasi laba yang paling tinggi terjadi di tahun 2019 dengan jumlah sebesar Rp 1.957.999.000 dan pada tahun 2020 mengalami penurunan laba sebesar Rp 857.990.000 dapat dilihat dari penjelasan

tabel diatas menunjukkan bahwa PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri mengalami fluktuasi, hal ini diakibatkan karena terjadinya pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia khususnya di Kabupaten Klungkung. Dari adanya hal tersebut menunjukkan bahwa menurunnya kinerja karyawan maka dapat berpengaruh terhadap penurunan kinerja perusahaan.

Pentingnya posisi capaian kredit pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri sebagai tolak ukur kinerja karyawannya, maka perlu melihat sebuah capaian kredit berjalan dengan baik. Untuk mengukur kredit berjalan dengan baik, secara riil dilihat dari jumlah nasabah yang mengikuti program ini. Adanya tantangan dalam menjalankan kredit dengan suku bunga yang tinggi sebagai bentuk kinerja karyawan yang diperhitungkan pimpinan. Menjadi hal yang sangat penting mencari tahu bagaimana karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri menjalankan tugasnya dari aspek stres kerja, motivasi kerja serta kinerjanya.

Faktor yang mempengaruhi penurunan kinerja yaitu meningkatnya stres kerja, dimana konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang dimana seseorang berlari dari masalah sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerja pada kecenderungan stres, stres kerja sebagai kombinasi antara sumber sumber stres pada pekerjaan. karakteristik individu, dan stres di luar perusahaan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan potensi stres antara lain tuntutan tugas dalam hal desain pekerjaan individu, kondisi kerja dan letak fisik kerja . Tuntutan antar pribadi yang merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain seperti kurangnya dukungan sosial dan buruknya hubungan antar pribadi para karyawan (Greenberg 2017).

Permasalahan yang dihadapi PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri Klungkung dalam menjalankan pekerjaannya menjadi terhambat akibat dampak dari pandemi Covid-19 yang mengakibatkan stres kerja pada karyawan. Sedikitnya nasabah dalam melakukan transaksi baik dari kredit, tabungan, dan deposito yang berdampak terhadap penurunan laba perusahaan. Selain itu adanya tuntutan target yang harus terpenuhi membuat karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri mengalami tekanan sehingga mengakibatkan stres kerja yang dapat menghambat pekerjaannya. Hal ini membuat penurunan kinerja karyawan dan kecemasan akan rasa takut diberhentikan dari pekerjaan mereka yang berdampak pada kondisi mental karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri Klungkung.

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses kognitif, dan kondisi mental seseorang (Handoko 2017). Selain itu Colquitt (2015) mendefinisikan stres kerja sebagai respon psikologis pegawai terhadap tuntutan pekerjaannya. Lebih dari itu stres merupakan bentuk pertahanan yang berlebih dari seseorang terhadap kondisi ketidak seimbangan kerjanya. Menurut Gibson dkk (2018), menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Stres kerja merupakan perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat dilihat dari munculnya emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur,

merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan Mangkunegara (2017). Stres kerja adalah adanya kondisi ketidakseimbangan yang timbul karena tuntutan lingkungan dan setiap individu yang dalam menyikapinya berbeda dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan (Zainal dkk., 2017).

Definisi yang dikemukakan oleh Kreitner dan Kinicki (2005) yang menyatakan bahwa stres kerja adalah respon dari seseorang terkait dengan suatu kondisi lingkungan, dihubungkan dengan karakteristik individu yang berbeda-beda, dan merupakan dampak dari setiap tindakan yang dilakukan oleh orang lain/pihak eksternal. Pekerjaan stres yang terkait dapat sangat melumpuhkan karena kemungkinan ancaman terhadap fungsi keluarga dan individu kinerja. Tekanan itu sendiri akan dipengaruhi oleh sejumlah stresor. Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan karyawan pada suatu perusahaan.

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan pegawai. Stres yang terkait dengan pekerjaan atau jabatan telah diidentifikasi sebagai salah satu masalah terbesar di lingkungan kerja organisasi. Stres kerja telah dikaitkan secara luas dengan dampak buruk pada kesejahteraan psikologis dan fisik karyawan di banyak pekerjaan, termasuk akademisi di perguruan tinggi. Oleh karena itu, stres kerja berdampak pada peningkatan biaya yang besar bagi kesejahteraan karyawan, dan memberi beban keuangan yang cukup besar pada kinerja organisasi (Ekawarna, 2018).

Beberapa hasil penelitian mengenai stres kerja terhadap kinerja karyawan sudah pernah dilakukan, seperti Hermawan (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Warongan (2022), Pahlawati (2022), Aniversari (2022) juga menyatakan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan hasil penelitian oleh Widnyana, dkk (2023) yang menjelaskan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain kinerja karyawan, motivasi kerja juga dapat dipengaruhi oleh stres kerja. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh Dewi, dkk (2023) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Hasil penelitian lain yang dilakukan Kumala (2023) juga menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Namun berbeda dengan hasil penelitian Yasa, dkk (2023) dan Abdullah (2020) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel motivasi kerja.

Selain stres kerja, motivasi kerja juga memiliki faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Motivasi kerja sendiri didefinisikan sebagai suatu penggerak atau dorongan dalam diri manusia yang dapat menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah laku (Darmawan, 2013). Motivasi kerja berhubungan dengan sikap dan perilaku yang dimiliki seseorang. Motivasi kerja juga dapat diartikan sebagai keadaan dalam diri seseorang sehingga orang tersebut terdorong untuk melakukan kegiatan atau aktivitas. Keadaan ini dibutuhkan dalam mencapai kinerja yang tinggi untuk

keberhasilan tujuan perusahaan. Sebelum kebutuhan yang lebih mendasar terpenuhi, seseorang tidak akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi. Jadi, jika kebutuhan atau motivasi kerja dapat terpenuhi maka kinerja karyawan juga tinggi (Miswan, 2010;1).

Beberapa karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri merasa ketidaksesuaian harapan dengan yang diperoleh sehingga berdampak terhadap tidak adanya motivasi kerja dalam bekerja. Keadaan ini cocok dengan sebagaimana pernyataan Mangkunegara (2007) yakni, sikap menghadapi situasi kerja akan membentuk motivasi kerja. Selain itu, kesempatan untuk mengembangkan karir di tempat itu masih kurang. Hal ini didasarkan pada karyawan yang mendapatkan promosi jabatan, karyawan tersebut dipilih oleh atasan berdasarkan masa kerja dan pencapaian target karyawan itu sendiri, yang bisa memotivasi karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri dalam pencapaian target pada masa pandemi Covid-19. Dengan adanya motivasi kerja yang diberikan atasan untuk membangkitkan semangat karyawan dalam pencapaian target.

Motivasi kerja merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negatif, motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan dorongan/semangat kerja/pendorong semangat kerja (Sedarmayanti 2017). Sedangkan yang dikemukakan oleh Rivai (2016:837) bahwa motivasi kerja merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi Individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Upaya pemberian

motivasi kerja merupakan salah satu cara untuk mewujudkan komitmen karyawan pada perusahaan (Wardhani, 2015).

Motivasi kerja merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi kerja disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan - kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal Andika (2019). Motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena pada umumnya pegawai akan memiliki produktivitas kerja yang tinggi apabila perusahaan mendukung pelaksanaan tugas mereka.

Afandi (2018:23) menyebutkan bahwa motivasi kerja adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individual karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dilakukan mendapatkan hasil yang baik dan berkualitas. Menurut Winardi (2016:6) mengungkapkan bahwa motivasi kerja merupakan suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau negative.

Sedangkan Marliani (2015) mengemukakan bahwa motivasi kerja merupakan faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras. Widodo (2015) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah kekuatan yang ada dalam seseorang yang mendorong perilakunya untuk

melakukan tindakan. Selain itu Robbins dan Judge (2013) mengemukakan bahwa motivasi kerja merupakan suatu proses yang dilakukan individu yang berupaya mencapai tujuan, mencakup tiga elemen penting yaitu intensitas, arah, dan kegigihan.

Dalam suatu perusahaan karyawan menganggap motivasi kerja sebagai suatu daya pendorong yang menyebabkan seorang karyawan berbuat sesuatu, agar karyawan dapat bekerja sesuai yang diharapkan maka dalam diri seorang karyawan harus memiliki motivasi kerja untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu mengenai motivasi kerja terhadap kinerja karyawan sudah pernah dilakukan oleh Gayatri, dkk (2023) dan Manihuruk (2020) yang menyebutkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh febriansyah (2021), Tsuraya, dkk (2023), Putra, dkk (2023) juga sejalan menyebutkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Beberapa hasil penelitian juga menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai mediasi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mahaputra, dkk (2018), Supartha (2020), dan Lestari, dkk (2023) yang menyatakan bahwa motivasi kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, artinya stres kerja akan mempengaruhi kinerja dengan variabel motivasi kerja terlebih dahulu.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan, maka peneliti tertarik untuk menindaklanjuti guna mengetahui bagaimana PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri bisa memberikan pelayanan berupa kredit, tabungan, deposito

sehingga diterima oleh masyarakat. Maka judul yang diangkat dari penelitian ini yaitu “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Mediasi Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri Klungkung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dan agar pembahasan serta pemecahan masalah tidak menyimpang, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri?
4. Apakah stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai mediasi pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri.

4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai mediasi pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya dan memperkaya bidang kajian Manajemen Ekonomi dalam penemuan kaidah ataupun untuk mengetahui bagaimana mengukur suatu fenomena di masyarakat atau perusahaan serta mengembangkan kajian Manajemen Ekonomi khususnya bidang perbankan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman berharga dalam menerapkan teori-teori yang didapat di bangku kuliah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.

b) Bagi PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri

Penelitian ini dapat menjadi masukan dan menambah informasi bagi lembaga perbankan secara umum dan PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri secara khususnya. Terutama untuk mengetahui bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja dengan motivasi kerja sebagai mediasi pada perbankan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi

informasi untuk membentuk strategi yang tepat dalam meningkatkan kinerja PT Bank Perkreditan Rakyat Tridarma Putri.

c) Bagi Fakultas/Universitas Mahasaraswati Denpasar

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan bacaan dan menambah koleksi perpustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait dengan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai mediasi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Goal Setting Theory

Goal Setting Theory (teori penetapan tujuan) merupakan teori motivasi kerja yang dikembangkan oleh Locke pada tahun 1968. *Goal Setting Theory* merupakan teori yang menjelaskan hubungan antara prestasi kerja (kinerja) dengan tujuan yang ditetapkan. Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami bahwa tujuan akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Teori ini menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh gagasan (pemikiran) dan niat seseorang. Tujuan dilihat sebagai tingkat kinerja yang ingin dicapai individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya (Matana, 2017).

Pencapaian tujuan (objektif) yang telah ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kinerja yang ingin dicapai individu. Secara keseluruhan intensi dalam kaitannya dengan tujuan yang telah ditetapkan merupakan motivasi kerja yang kuat dalam mewujudkan kinerjanya. Individu harus memiliki keterampilan, memiliki tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya (Matana, 2017). Berdasarkan pendekatan *goal setting theory* keberhasilan karyawan dalam mencapai kinerja yang baik merupakan tujuan yang ingin dicapai, sedangkan variabel stres kerja dan motivasi kerja menjadi faktor penentu. Semakin tinggi faktor penentu, semakin tinggi kemungkinan pencapaian tujuan.

Menurut Kusuma (2013) menemukan bahwa goal-setting berpengaruh pada ketepatan anggaran. Anggaran merupakan hal yang mendasar bagi suatu organisasi/instansi untuk dapat menjalankan kegiatan operasional

organisasi/instansi tersebut. Anggaran adalah pedoman kegiatan organisasi/instansi dalam bentuk keuangan yang mengandung aktivitas selama satu periode tertentu dan juga merupakan tujuan dari organisasi tersebut (Sari dan Yanti, 2015). Setiap organisasi yang telah menetapkan sasaran (goal) yang diformulasikan ke dalam rencana anggaran lebih mudah untuk mencapai target kinerjanya sesuai dengan visi dan misi organisasi itu sendiri. Sebuah anggaran tidak hanya sekedar mengandung rencana dan jumlah nominal yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan atau program, tetapi juga mengandung sasaran yang ingin dicapai organisasi.

2.1.2 Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Menurut (Hasibuan, 2014) stres kerja merupakan suatu ketegangan yang dapat mengakibatkan tidak seimbangnya suatu keadaan psikologis karyawan yang bisa mempengaruhi cara berpikir, emosi, dan kondisi dirinya sendiri. Stres kerja terjadi akibat terlalu banyak tuntutan dan tekanan yang berlebihan dari tugas yang diberikan oleh perusahaan. Semakin tinggi stres kerja maka semakin buruk juga dampaknya terhadap kinerja seorang karyawan, sehingga hal ini dapat menghambat pencapaian tujuan serta perkembangan perusahaan. Menurut (Mangkunegara, 2017), menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja dapat dilihat dari munculnya emosi yang tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Stres kerja merupakan perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat dilihat dari

munculnya emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan Mangkunegara (2017). Stres kerja adalah adanya kondisi ketidakseimbangan yang timbul karena tuntutan lingkungan dan setiap individu yang dalam menyikapinya berbeda dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan (Zainal dkk., 2017).

Prabu (2016: 93) menyatakan stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Menurut Gibson dkk (2018), menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Salah satu yang dapat dilakukan karyawan saat mengalami stres kerja adalah mendapat dukungan dari rekan kerja (Jayati dan Sulistyan, 2021). Tingginya dukungan dari rekan kerja mampu mengurangi stres kerja dan sebaliknya semakin rendah dukungan rekan kerja maka stres kerja akan sulit dihadapi (Musyaddat dkk., 2017). Stres di tempat kerja dapat menyebabkan perasaan tegang dan tertekan ketika tuntutan yang kita hadapi berada di luar kemampuan kita (Mangkunegara, 2009).

Colquitt dan Lepine (2015) mendefinisikan Stres kerja sebagai respon psikologis pegawai terhadap tuntutan pekerjaannya Lebih dari itu stres merupakan bentuk pertahanan yang berlebih dari seseorang terhadap kondisi ketidak seimbangan kerjanya. Handoko (2017) stres merupakan suatu kondisi

ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses kognitif, dan kondisi mental seseorang. Hasibuan (2016) menyatakan bahwa : “Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses, berpikir, dan kondisi seseorang. Stres kerja sebagai perasaan individu terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan kekerasan, ketegangan, kecemasan, kekhawatiran, kelelahan emosional dan tekanan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbangnya kondisi psikologis karyawan yang diakibatkan karena terlalu banyak tuntutan dan tekanan yang berlebihan dari tugas yang diberikan perusahaan. Sehingga hal ini akan menimbulkan reaksi emosional seperti emosi yang tidak stabil, tekanan darah meningkat, kecemasan, tidak bisa tidur dan mengalami gangguan pencernaan.

2. Indikator Stres Kerja

Menurut (Hasibuan, 2014) stres kerja memiliki lima indikator yaitu sebagai berikut:

1. Konflik, yaitu perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok.
2. Komunikasi, yaitu proses pemindahan informasi dari seseorang kepada orang lain dalam sebuah organisasi.
3. Waktu kerja, yaitu waktu untuk melakukan pekerjaan, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebih.
4. Sikap pimpinan, yaitu diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.

5. Beban kerja, yaitu sesuatu yang dirasakan berada diluar kemampuan pekerjaan untuk melakukan pekerjaan satunya dilihat dari target perusahaan.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins (2006:794) faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu sebagai berikut:

1. Faktor lingkungan

Faktor lingkungan terjadi diakibatkan oleh ketidakstabilan ekonomi, politik, dan teknologi.

- a) Perubahan situasi bisnis yang menciptakan ketidakpastian ekonomi. Bila perekonomian itu menjadi menurun, orang menjadi semakin mencemaskan kesejahteraan mereka.
- b) Ketidakpastian politik. Situasi politik yang tidak menentu seperti yang terjadi di Indonesia, banyak sekali demonstrasi dari berbagai kalangan yang tidak puas dengan keadaan mereka. Kejadian semacam ini dapat 26 membuat orang merasa tidak nyaman. Seperti penutupan jalan karena ada yang berdemo atau mogoknya angkutan umum dan membuat para karyawan terlambat masuk kerja.
- c) Kemajuan teknologi. Dengan kemajuan teknologi yang pesat, maka hotel pun menambah peralatan baru atau membuat sistem baru. Yang membuat karyawan harus mempelajari dari awal dan menyesuaikan diri dengan itu.
- d) Terorisme adalah sumber stres yang disebabkan lingkungan yang semakin meningkat dalam abad ke 21, seperti dalam peristiwa penabrakan gedung WTC oleh para teroris, menyebabkan orang-orang Amerika merasa terancam keamanannya dan merasa stres.

2. Faktor individu

Faktor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama faktor-faktor persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan.

a) Faktor persoalan keluarga

Survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.

b) Masalah Ekonomi

Diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu contoh kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja. Karakteristik kepribadian bawaan. Faktor individu yang penting mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

3. Faktor organisasi

Banyak sekali faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu terbatas, beban kerja berlebihan, bos yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Dari beberapa contoh diatas,

penulis mengkategorikannya menjadi beberapa faktor dimana contoh-contoh itu terkandung di dalamnya yaitu:

- a) Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan tuntutan atau tekanan untuk menunaikan tugasnya secara baik dan benar.
- b) Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang barangkali sulit ditunjukkan atau dipuaskan. Kelebihan peran terjadi bila karyawan diharapkan untuk melakukan lebih daripada yang dimungkinkan oleh waktu. Ambiguitas peran tercipta bila harapan peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak pasti mengenai apa yang harus dikerjakan.
- c) Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan 28 lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, khususnya di antara para karyawan yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi.
- d) Struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan dan dimana keputusan itu diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan potensi sumber stress.

Banyak sekali yang menyebabkan timbulnya stres kerja, mulai dari masalah pribadi, masalah kelompok, tuntutan pekerjaan, waktu kerja yang berlebihan, hingga semua hal yang berhubungan kemampuan kerja seseorang. Menurut Mangkunegara (2013:157), penyebab stres kerja, antara lain beban kerja terlalu

berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

4. Gejala Stres Kerja

Gejala Stres Kerja Menurut Igor (1997:249) menyatakan bahwa ada beberapa gejala-gejala dari stress kerja yaitu:

1. Produktivitas dan efisiensi yang berkurang.
2. Kehilangan motivasi kerja, ingatan, perhatian, tenggang rasa dan pengendalian.
3. Kurang tidur, kehilangan nafsu makan dan menurunnya nafsu seks.
4. Tidak menyukai tempat bekerja dan orang-orang yang bekerja bersama anda.

Sedangkan Cooper dan Straw (1995:7) membagi gejala stres kerja menjadi tiga yaitu:

1. Gejala fisik

Gejala stres menyangkut fisik bisa mencakup: nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, terasa panas, otot tegang, pencernaan terganggu, mencret- mencret, sembelit, lelah yang tak beralasan, sakit kepala, salah urat, gelisah.

2. Gejala- gejala dalam wujud perilaku

Banyak gejala stres yang menjelma dalam wujud perilaku, mencakup: perasaan, berupa: bingung, cemas, dan sedih, jengkel, salah paham, tak berdaya, tak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tak menarik, kehilangan semangat. Kesulitan dalam berkonsentrasi, berpikir jernih, membuat

keputusan. Hilangnya kreatifitas, acuh, gairah dalam penampilan, minat terhadap orang lain.

3. Gejala- gejala di tempat kerja

Sebagian besar waktu bagi pekerja berada di tempat kerja, dan jika dalam keadaan stres, gejala- gejala dapat mempengaruhi kita di tempat kerja, antara lain: kepuasan kerja rendah, atasan arogan, kinerja yang menurun, semangat dan energi hilang, komunikasi tidak lancar, pengambilan keputusan jelek, kreativitas dan inovasi berkurang, bergulat pada tugas- tugas yang tidak produktif

2.1.3 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Sutrisno, 2019).

Menurut Mangkuprawira (2017) salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang secara langsung atau tidak langsung memberi kontribusi pada perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk

mencapai tujuannya. Kinerja karyawan yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan (Widyani,dkk 2021). Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015).

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka berdasarkan tugas keterampilan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja karyawan yang mempengaruhi seberapa banyak atau besarnya kontribusi yang diberikan ke organisasi atau perusahaan tersebut Hasibuan (2015). Kinerja karyawan yang baik merupakan langkah untuk terca tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan (Saraswati, dkk 2021).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50). Mangkunegara (2001) telah menyatakan, pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.

Berdasarkan dari beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu konstruk rumit yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Uraian faktor-faktor tersebut menurut dalam Murty dan Hudiwinarsih (2012) adalah:

1. Faktor personal, yaitu keterampilan, pengetahuan, kemampuan, motivasi kerja, kepercayaan diri, dan komitmen dari tiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, yaitu kemampuan dalam memberikan arahan, semangat, motivasi kerja, dan dukungan kerja kepada bawahannya.
3. Faktor tim, yaitu semangat dan dukungan yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, sikap saling percaya terhadap anggota tim, dan kekompakan dalam organisasi.
4. Faktor sistem, yaitu sistem kerja, proses organisasi, fasilitas kerja yang diberikan oleh organisasi, dan budaya dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual (situasional), yaitu tekanan dan perubahan yang terjadi pada lingkungan eksternal dan internal organisasi.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Rachman dan Hardi, 2018) untuk mengukur kinerja karyawan dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

- a) Kuantitas hasil kerja yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah hasil tugas hariannya. Kualitas hasil kerja adalah kemampuan

- karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian.
- b) Efisiensi adalah penyelesaian kerja karyawan secara tepat dan tepat. Disiplin kerja adalah kesediaan karyawan dalam memenuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk dan pulang kerja.
 - c) Ketelitian kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh atasan.
 - d) Kepemimpinan yaitu kemampuan karyawan untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas pokok.
 - e) Kejujuran adalah ketulusan hati seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya.
 - f) Kreativitas adalah kemampuan untuk mengajukan ide-ide / usulan usulan baru yang konstruktif demi kelancaran pekerjaan, mengurangi biaya, memperbaiki hasil kerja dan menambah produktivitas.

2.1.4 Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi kerja mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Hasibuan, 2006: 141). Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja. Pemberian motivasi kerja

ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi.

Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negatif, motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan dorongan/semangat kerja/pendorong semangat kerja. Sedangkan yang dikemukakan oleh Rivai (2016:837) bahwa Motivasi kerja merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi Individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Upaya pemberian motivasi kerja merupakan salah satu cara untuk mewujudkan komitmen karyawan pada perusahaan (Wardhani, 2015).

Terdapat banyak pengertian tentang motivasi kerja, diantaranya adalah Menurut Marliani (2015) mengemukakan bahwa motivasi kerja merupakan faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras. Selain itu Robbins dan Judge (2013) mengemukakan bahwa motivasi kerja merupakan suatu proses yang dilakukan individu yang berupaya mencapai tujuan, mencakup tiga elemen penting yaitu intensitas, arah, dan kegigihan.

Motivasi kerja mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Hasibuan, 2006: 141). Sedangkan menurut Mangkunegara (2005:61) menyatakan : “motivasi kerja terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan

organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal”.

Motivasi kerja, menurut Wibowo (2011:279) adalah dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Elemen-elemen yang terkandung dalam motivasi kerja meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan, intensitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan. Sementara itu, Greenberg dan Baron (2003:190) berpendapat bahwa motivasi kerja merupakan serangkaian proses yang membangkitkan (*arouse*), Mengarahkan (*direct*), dan menjaga (*Maintain*) perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan. Membangkitkan berkaitan dengan dorongan atau energi di belakang tindakan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan dari diri karyawan dengan adanya motif berupa kebutuhan, sebagai energi yang menggerakkan dan mengarahkan karyawan mencapai tujuan perusahaan. Dengan munculnya hasrat dan *feeling* untuk dapat bergerak dari dalam dan di dalam subjek untuk melakukan aktifitas-aktifitas tertentu demi mencapai suatu tujuan secara positif.

2. Faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan proses psikologi dalam diri seseorang dan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Secara umum, faktor ini dapat muncul dari dalam diri (intrinsik) maupun dari luar diri (ekstrinsik). Menurut Wahjosumidjo (2001: 42), faktor yang mempengaruhi motivasi kerja meliputi faktor internal yang bersumber dari dalam individu dan faktor eksternal yang bersumber dari luar

individu. Faktor internal seperti sikap terhadap pekerjaan, bakat, minat, kepuasan, pengalaman, dan lain-lain serta faktor dari luar individu yang bersangkutan seperti pengawasan, gaji, lingkungan kerja, kepemimpinan.

Sedangkan menurut Siagian (2006: 294) motivasi kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Yang termasuk faktor internal adalah:

- 1) Persepsi seseorang mengenai diri sendiri
- 2) Harga diri
- 3) Harapan pribadi
- 4) Kebutuhan
- 5) Keinginan
- 6) Kepuasan kerja
- 7) Prestasi kerja yang dihasilkan

3. Indikator Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Adapun indikator motivasi kerja menurut Mangkunegara (2017:111) meliputi yaitu :

- 1) Kerja keras, yaitu melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki.
- 2) Orientasi masa depan, yaitu menafsirkan yang akan terjadi kedepan dan rencana akan hal tersebut.
- 3) Tingkat cita-cita yang tinggi, yaitu memiliki ambisi yang lebih baik.



- 4) Orientasi tugas/sasaran, yaitu selalu berorientasi pada hasil pekerjaan yang berkualitas.
- 5) Usaha untuk maju, yaitu melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperoleh tujuan.
- 6) Keyakinan, yaitu melakukan segala pekerjaan dengan rajin dan bersungguh sungguh.
- 7) Rekan kerja yang dipilih, yaitu memilih rekan kerja yang dapat diajak kerja sama untuk mencapai tujuan.
- 8) Pemanfaatan waktu, yaitu menggunakan waktu dengan baik dalam menyelesaikan segala pekerjaan.

4. Tujuan Motivasi Kerja

Tujuan motivasi kerja menurut Hasibuan (2009:146) adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan moral dan juga kepuasan kerja diantara para karyawan.
- b. Meningkatkan produktivitas.
- c. Mempertahankan kestabilan di dalam perusahaan.
- d. Meningkatkan sikap disiplin para karyawan.
- e. Pengadaan karyawan yang efektif.
- f. Menciptakan suasana dan juga hubungan kerja yang baik antar atasan dengan karyawan maupun antar sesama karyawan.
- g. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, serta partisipasi karyawan.
- h. Meningkatkan kesejahteraan hidup karyawan.
- i. Meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugas yang diberikan.
- j. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan juga bahan baku.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Menurut Randi (2018: 15) penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian ini.

2.2.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut peneliti Widnyana, dkk (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bali Summer Hotel Kuta, Badung, Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 31 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bali Summer Hotel Kuta, Badung, Bali

Menurut peneliti Hermawan (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Beban Kerja, Konflik Pekerjaan Keluarga Dan Stres Kerja

Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, konflik pekerjaan keluarga dan stres kerja terhadap kinerja. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 100 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Sakti Mobile Jakarta.

Menurut peneliti Warongan (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Jordan Bakery Tomohon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 50 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Jordan Bakery Tomohon.

Menurut peneliti Pahlawati (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Dampak Stres Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai RSUD Kota Bogor pada Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak stres kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 60 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada RSUD Kota Bogor pada Masa Pandemi Covid-19.

Menurut peneliti Aniversari (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Stress Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Aneka Gas Industri Lampung). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stress kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 34 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Aneka Gas Industri Lampung.

2.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja

Menurut peneliti Kusumawardani, dkk (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pelatihan Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Hubdam Xyz Dengan Motivasi Berprestasi Sebagai Variabel Mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan stres kerja terhadap kinerja pegawai dengan motivasi berprestasi sebagai variabel mediasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 118 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi berprestasi.

Menurut peneliti Abdullah, dkk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Stres Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Motivasi Kerja Karyawan Hotel Mm Ugm Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres dan lingkungan kerja terhadap kinerja yang dimediasi motivasi kerja. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu metode kuesioner dan wawancara. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 85 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel motivasi kerja di Hotel Mm Ugm Yogyakarta.

Menurut peneliti Dewi, dkk (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Peran Mediasi Motivasi Kerja Pada Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Pemangkuan Hutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran mediasi motivasi kerja pada stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 120 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja Di Kantor Pemangkuan Hutan.

Menurut peneliti Yasa, dkk (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi PNS di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 94 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja PNS di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

Menurut peneliti Kumala (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai

Variabel Mediasi: Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik Di Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 142 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pada Kantor Akuntan Publik Di Provinsi DKI Jakarta.

2.2.3 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut peneliti Gayatri, dkk (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Ayudana Merta Ayunan Abiansemal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 36 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Ayudana Merta Ayunan Abiansemal.

Menurut peneliti Febriansyah (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. BPR Bank Jombang). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 35 orang karyawan.

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Bank Jombang.

Menurut peneliti Tsuraya, dkk (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 45 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang .

Menurut peneliti Manihuruk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap semangat kerja pegawai. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 32 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

Menurut peneliti Putra, dkk (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode wawancara dan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 52 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang.

2.2.4 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi kerja Sebagai Mediasi

Menurut peneliti Mahaputra dan Ardana (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Mediasi Di Dinas Pariwisata Klungkung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan motivasi kerja sebagai mediasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi, wawancara dan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 94 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Di Dinas Pariwisata Klungkung.

Menurut penelitian Supartha, dkk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi Hotel Keraton Jimbaran Resort dan Spa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 60 orang karyawan. Dari

penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Keraton Jimbaran Resort dan Spa.

Menurut peneliti Lestari, dkk (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Stres Kerja, Kinerja Dan Peran Mediasi Motivasi Kerja Di Perumda Air Minum Tirta Sewaka Dharma Kota Denpasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui stres kerja, kinerja dan peran mediasi motivasi kerja. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 60 orang karyawan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berperan sebagai pemediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Perumda Air Minum Tirta Sewaka Dharma Kota Denpasar.

