

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat dicapai baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mencapai tujuan tersebut, tentunya organisasi harus selalu melakukan perbaikan. Perbaikan yang sering dilakukan dalam organisasi adalah kunci untuk menjaga daya saing dan kesuksesan jangka panjang organisasi itu sendiri. Manajemen merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pengelolaan di organisasi, maka dari itu organisasi harus memperhatikan pentingnya fungsi manajemen. Terdapat beberapa fungsi manajemen yang bisa membantu suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, salah satunya adalah perencanaan (*planning*).

Fungsi perencanaan (*planning*) adalah fondasi yang perlu ditetapkan oleh perusahaan sebelum memutuskan langkah-langkah yang akan diambil. Dengan adanya perencanaan, perusahaan dapat menyusun visi dan misi, menentukan tujuan, serta memutuskan strategi yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Setelah adanya perencanaan yang baik, fungsi yang harus diperhatikan selanjutnya adalah fungsi pengorganisasian (*organizing*).

Fungsi pengorganisasian (*organizing*) adalah proses yang dilakukan perusahaan guna memastikan bahwa seluruh sumber daya yang diperlukan tersedia untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain sumber daya, fungsi pengorganisasian juga mencakup penyusunan struktur organisasi yang diperlukan agar setiap anggota mengetahui tugas dan tanggung jawab mereka, sehingga perusahaan dapat beroperasi secara efisien untuk mencapai tujuannya. Fungsi yang harus diperhatikan selanjutnya adalah fungsi pengarahan (*actuating*).

Fungsi pengarahan (*actuating*) merupakan suatu kegiatan yang mendorong seluruh anggota organisasi untuk bekerja sama dan dengan sepenuh hati dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Fungsi terakhir yang harus diperhatikan adalah fungsi pengawasan (*controlling*).

Fungsi pengawasan (*controlling*) merupakan kegiatan guna menyesuaikan antara rencana-rencana dan pelaksanaan yang sudah ditetapkan. Pengawasan (*controlling*) adalah mencermati dan mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Fungsi pengawasan (*controlling*) perlu dilakukan agar organisasi mengetahui kesesuaian prosedur yang berlaku dan kesesuaian program kerja yang dilaksanakan sudah sejalan dengan tujuan perusahaan, maka dari itu sangat penting dilakukan evaluasi secara berkala apabila terdapat proses kerja yang masih kurang sesuai dan kurang efisien agar dapat diperbaiki untuk kedepannya. Selain fungsi manajemen yang bisa membantu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, kunci keberhasilan

sebuah organisasi juga terletak dari keseimbangan yang baik antara manajemen sumber daya manusia, pemasaran, manajemen operasional, dan manajemen keuangan.

Bisnis pada era digital sekarang ini, organisasi diharuskan selalu memiliki kesadaran penuh untuk memantapkan pelaksanaan manajemen pemasaran pada masing-masing organisasi yang termasuk dalam kategori pasar terbuka agar organisasi tetap dapat mempertahankan eksistensi dan pengembangan dimasa mendatang. Pemasaran menjadi salah satu hal yang sangat penting dan dibutuhkan oleh suatu perusahaan atau organisasi dalam menjalankan bisnis atau usahanya (Nofiani & Mursid, 2021). Selain manajemen pemasaran, peran manajemen operasional juga mempunyai efektivitas guna mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Manajemen operasional dapat dengan pasti menentukan bahwa semua aktivitas operasional perusahaan berjalan sesuai dengan rencana dengan cara selalu memantau semua kerja dalam sebuah organisasi. Beberapa faktor yang membuat pengelolaan operasional dalam organisasi dapat berjalan optimal antara lain yaitu mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, peningkatan produktivitas karyawan, dan memotivasi karyawan Wahjono, (2021). Manajemen keuangan juga mempunyai peran penting bagi organisasi dalam mengelola aspek-aspek keuangan. Pemahaman yang baik tentang teknik dan strategi dalam manajemen keuangan sangat diperlukan bagi para manajer dan pimpinan disebuah organisasi dalam mengambil keputusan yang tepat (Ompusunggu, et al., 2023).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak terlepas dari suatu organisasi, baik perusahaan maupun institusi. SDM merupakan salah satu kunci yang menentukan perkembangan perusahaannya (Ansory & Indrasari, 2018). Usaha agar Sumber Daya Manusia tetap bertahan juga merupakan faktor penting dalam hampir semua organisasi. Sumber Daya Manusia merujuk pada karyawan, pekerja, atau anggota tim dalam sebuah organisasi dan mereka adalah bagian dari aset berharga yang dapat berdampak signifikan pada kesuksesan dan kelangsungan organisasi, maka dari itu, organisasi perlu menemukan metode terbaik yang dapat diterapkan, seperti dengan mengelola sumber daya yang ada, untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Perusahaan harus selalu melakukan perbaikan dalam organisasinya demi mencapai tujuan perusahaan. Perbaikan yang sering dilakukan dalam organisasi adalah kunci untuk menjaga daya saing dan kesuksesan jangka panjang organisasi itu sendiri. Perusahaan harus mampu mengoptimalkan sumber daya manusia supaya mempunyai kinerja yang baik karena salah satu cara penting untuk memastikan sumber daya manusia tetap mempunyai daya saing dan mampu berkontribusi secara maksimal adalah dengan selalu memperhatikan dan mempertahankan kinerja karyawan. Kinerja yang maksimal tentunya akan membawa pengaruh yang memuaskan bagi perusahaan sebaliknya apabila kinerjanya buruk tentunya akan membawa pengaruh yang buruk bagi perusahaan. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai perilaku atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam kaitannya dengan tenaga

kerja diperusahaan, departemen, atau organisasi, dan dilaksanakan sesuai dengan potensi yang dimilikinya dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermakna bagi organisasi, masyarakat luas, dan bagi dirinya sendiri Amir, (2015). Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya dukungan sosial, *self-efficacy*, dan stres kerja.

Karyawan membutuhkan lingkungan yang kompetitif untuk tetap mempertahankan kinerja nya bukan hanya dari semangat yang ada pada dirinya saja. Adanya dukungan sosial untuk meningkatkan semangatnya dalam bekerja juga sangat dibutuhkan oleh karyawan guna untuk menangani atau meringankan adanya beban kerja yang cukup berat. Dukungan sosial merupakan suatu bantuan dalam bentuk nasehat bahkan bisa bantuan yang berwujud dalam bentuk keuangan yang diberikan oleh individu atau kelompok kepada orang lain guna untuk meringankan beban mereka. Pada dasarnya, seorang karyawan merasa lebih diakui keberadaannya oleh karyawan lain juga atasannya apabila mendapatkan suatu dukungan sosial, karyawan akan merasa lebih diperhatikan oleh perusahaan Sitepu, (2018).

Dukungan sosial sangat berharga bagi individu yang sedang mengalami masalah, oleh karena itu individu yang bersangkutan membutuhkan orang-orang terdekat yang dapat dipercaya untuk membantu dalam mengatasi permasalahannya. Dukungan sosial dari keluarga bisa meliputi dukungan emosi yang berbentuk memberikan ungkapan penghargaan, bantuan materi, serta memberi informasi yang membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Sedangkan dukungan sosial dari

rekan kerja dapat berupa persahabatan, menciptakan situasi tolong-menolong, dan kerja sama yang menyenangkan.

Faktor yang mempengaruhi kinerja selanjutnya adalah *Self-Efficacy*. *Self-Efficacy* merupakan keyakinan individual terhadap kemampuan diri sendiri didalam menjalankan dan mengatur tugas yang diberikan untuk mencapai suatu tujuan (Priyantono Ponco, 2017). Tidak seluruh karyawan mempunyai kinerja yang sesuai dari apa yang diharapkan perusahaan. Hal tersebut dapat terjadi karena rendahnya tingkat *self-efficacy* yang ada didalam diri karyawan. Karyawan yang mempunyai tingkat *self-efficacy* yang rendah akan cenderung merasa bahwa tugas yang diberikan adalah sebuah beban, sehingga karyawan sulit untuk mencapai tingkatan kinerja yang diharapkan. Namun sebaliknya, apabila karyawan memiliki tingkat *self-efficacy* yang tinggi adalah karyawan yang mampu memenuhi tugas yang diberikan, sehingga bisa mempengaruhi kinerja mereka, maka dari itu *self-efficacy* sangat diperlukan dalam mengoptimalkan kinerja karyawan. Adanya *self-efficacy* dalam diri karyawan akan menimbulkan keyakinan akan kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasannya secara tepat waktu.

Tingkat *self-efficacy* yang tinggi dalam diri juga mampu meminimalisir terjadinya stres kerja yang bisa terjadi karena pekerjaan yang menumpuk ataupun deadline penyelesaian tugas. Stres kerja dapat diartikan sebagai suatu tekanan yang dirasakan oleh karyawan karena terbebani oleh tugas-tugas pekerjaan yang tidak bisa mereka penuhi. Greenberg dalam

Mauladi dan Dihan (2015) mengatakan bahwa stres kerja adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola karyawan dengan sangat baik dan memperhatikan karyawan agar karyawan merasa nyaman dan betah dalam bekerja. Kenyamanan yang didapatkan oleh karyawan tentunya akan membuat para karyawan akan menjadi loyal, dengan demikian kinerja mereka akan semakin baik.

Penelitian ini mengambil objek pada Perseroan Terbatas Bank Perkreditan Rakyat Artanawa (PT. BPR Artanawa). Sejak awal berdiri, Perseroan Terbatas Bank Perkreditan Rakyat Artanawa (PT. BPR Artanawa) beroperasi sebagai koperasi sejak tanggal 11 November 1991. Kemudian diubah menjadi Bank Perkreditan Rakyat Artanawa Perseroan Terbatas (PT. BPR Artanawa).

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di PT. BPR Artanawa Madiun terdapat beberapa fenomena yang ada pada PT. BPR Artanawa masih terdapat beberapa karyawan yang masih merasa kurang meyakini kemampuan mereka untuk menangani tugas-tugasnya seperti menyelesaikan transaksi keuangan yang rumit, menangani situasi konflik antar pelanggan, atau menggunakan teknologi baru yang diperlukan dalam pekerjaan mereka. Apabila karyawan memiliki percaya diri dan yakin dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, maka akan dapat mengurangi tingkat stres kerja pada karyawan. Tentunya hal ini dapat meningkatkan kinerja

karyawan. Lambert et al. (2016) menyatakan bahwa memberikan dukungan sosial seperti mendukung, memberi bantuan, umpan balik, dan motivasi untuk para karyawan sangat berharga bagi karyawan. Dukungan sosial dapat memberikan inovasi, yang dapat mengakibatkan lebih cepat mendapatkan solusi untuk masalah di tempat kerja, sehingga pekerjaan menjadi lebih produktif dan menyenangkan

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, sehingga penelitian ini berjudul **“Pengaruh Dukungan Sosial, *Self-Efficacy*, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Artanawa Madiun”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

1. Apakah Dukungan Sosial berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Artanawa Madiun?
2. Apakah *Self-Efficacy* berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Artanawa Madiun?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Artanawa Madiun?
4. Apakah Dukungan Sosial, *Self-Efficacy*, dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Artanawa Madiun?



### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Artanawa Madiun.
- b. Untuk mengetahui Pengaruh *Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Artanawa Madiun.
- c. Untuk mengetahui Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Artanawa Madiun.
- d. Untuk mengetahui Pengaruh Dukungan Sosial, *Self-Efficacy*, dan Stres Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Artanawa Madiun.

#### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

##### a. Bagi Peneliti

Dengan dilaksanakannya penelitian ini peneliti berharap semoga teori dan ilmu yang didapatkan di bangku perkuliahan dapat berguna dalam kehidupan sehari hari dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis.

##### b. Bagi Pembaca

Dapat memberikan sumber literatur dalam bidang sumber daya manusia khususnya pengaruh dukungan sosial, *self-efficacy*, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menambah informasi bagi instansi mengenai pengaruh dukungan sosial, *self-efficacy*, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

d. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan untuk penelitian selanjutnya dan menambah koleksi akademis mengenai pengaruh dukungan sosial, *self-efficacy*, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

