

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia berperan besar bagi kesuksesan suatu perusahaan. Banyak perusahaan yang menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu perusahaan dapat memberikan keunggulan bersaing. Tercermin dari persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Setiap bank berlomba untuk memberikan pelayanan dan solusi yang terbaik bagi nasabahnya.

Sebagai salah satu bank campuran terkemuka di Indonesia, Bank XYZ menyediakan layanan perbankan institusional atau korporasi, perbankan komersial, *private banking*, perbankan ritel, *wealth management*, dan pembiayaan konsumen. Dalam perbankan ritel, Bank XYZ memiliki strategi sangat jelas yang fokus pada segmen menengah atas. Bank XYZ senantiasa berkomitmen untuk memberikan solusi sederhana dan tepat guna dengan memahami kebutuhan nasabah Bank XYZ. Salah satu kunci kesuksesan Bank XYZ terletak pada setiap sumber daya manusia (SDM). Dalam mendukung tujuan menjadi bank super regional, Bank XYZ selalu memilih dan mengembangkan individu yang tepat sesuai dengan potensi dan kesesuaian terhadap pekerjaannya.

Bagi XYZ Grup, Bank XYZ Indonesia merupakan bagian penting dari rencana XYZ Super Regional Strategi sejak diluncurkan pertama kalinya pada tahun 2007 lalu yang mencakup kawasan Australia. Sebagai salah satu bagian dari XYZ Grup, Bank XYZ Indonesia di harapkan dapat memberikan kontribusi untuk dapat mewujudkan visi dan misi serta tujuan organisasi.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menyebabkan banyaknya tekanan yang dihadapi oleh setiap individu dalam lingkungan kerja. Selain itu, tekanan yang berasal dari lingkungan keluarga juga lingkungan sosial mempengaruhi konsentrasi dalam bekerja, sehingga membawa dampak yang kurang baik, salah satunya berupa stress. Stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang.<sup>1</sup> Stress yang dirasakan oleh para karyawan akibat lingkungan yang dihadapi akan menurunkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperbaiki manajemennya untuk meningkat mutu lingkungan organisasional bagi karyawan, dengan menurunnya tingkat stress karyawan akan memperbaiki tingkat kinerja dari para karyawannya. Perusahaan selalu menginginkan setiap karyawan agar berprestasi, untuk mencapai tujuan tersebut ada banyak faktor yang mempengaruhi, salah satunya adalah kinerja karyawan.

---

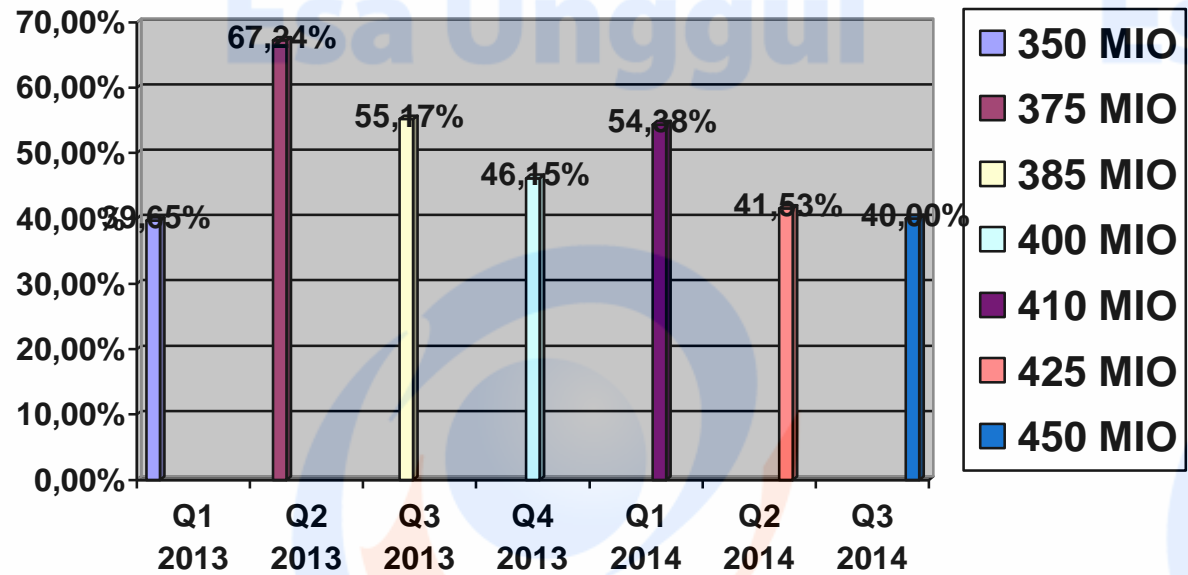
<sup>1</sup> T Hani Handoko, Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM, Yogyakarta, 2011, hal 200 .

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai hasil kerja, prestasi kerja. Kinerja memiliki makna yang cukup luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung.

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Mengelola kinerja sebaiknya dilakukan secara kolaboratif dan kooperatif antara Pegawai, Pemimpin dan Organisasi, melalui pemahaman dan penjelasan kinerja dalam suatu kerangka kerja atas tujuan-tujuan terencana, standart dan kompensasi yang disetujui bersama.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Saina Nur, Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Haorun Ternate, Jurnal EMBA, Vol. 1, 2013, hal 5.



Sumber : HRD Bank XYZ

Gambar 1.1

Data target dan hasil pencapaian RM pada tahun 2013-2014

Dari gambar 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada Bank XYZ belum sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan manajemen. Pencapaian dari *Quarter1* 2013 ke *Quarter2* 2013 mengalami kenaikan dari 39,65% menjadi 67,24%, tetapi pada *quarter* selanjutnya lebih banyak mengalami penurunan. Dan penurunan yang cukup dratis terjadi pada Q3 2014 dengan pencapaian target 40%. Pada dasarnya, penilaian kerja merupakan faktor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada beberapa *RM* di bank XYZ, terlalu banyaknya pekerjaan, sedikitnya waktu yang tersedia dan tidak adanya dukungan sistem menjadi faktor penyebab terjadinya stres kerja. Dapat disimpulkan bahwa setiap *quarter* target mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Dengan adanya kenaikan target tersebut, beban kerja pada *RM* meningkat dan pada akhirnya juga meningkatkan stres kerja mereka. Bila stres menjadi terlalu besar, kinerja akan mulai menurun. Stres kerja dapat mengganggu kinerja karyawan, karena beban dan kelelahan dapat menimbulkan peningkatan pada absensi, semangat dan energi yang berkurang, ketidakakuratan menangani masalah dan ketidاكلancaran komunikasi.

*Relationship Manager* merupakan karyawan yang memiliki peran penting dalam dunia perbankan, mereka memiliki tugas untuk dapat memantain dan membangun hubungan dengan nasabah yang ada untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank tempat *Relationship Manager* bekerja senantiasa melakukan berbagai usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme mereka. *RM* yang memiliki motivasi tinggi akan berdampak pada mutu pelayanan bank tersebut.

Pada umumnya kinerja yang tinggi dihubungkan dengan motivasi yang tinggi. Sebaliknya, motivasi yang rendah dihubungkan dengan kinerja yang rendah. Kinerja karyawan akan semakin baik dan berkualitas apabila didukung dengan keahlian yang memadai dan adanya harapan. Hal tersebut dapat menciptakan motivasi agar karyawan bersedia melakukan kegiatan dengan memberikan kinerja yang efektif.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Stres Kerja dan Motivasi Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank XYZ)”**.

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahannya adalah:

- a. Kurangnya *achievement* terhadap target penjualan diakibatkan oleh penurunan kinerja karyawan.
- b. Besarnya tekanan yang diterima akan menurunkan motivasi karyawan, sehingga target penjualan tidak sesuai dengan yang diharapkan organisasi.
- c. *Supporting system* yang kurang memadai menyebabkan motivasi para karyawan untuk bekerja menurun.

### **2. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, dalam skripsi ini peneliti membatasi pada lingkup penelitian sebagai berikut:

- a. Penulis membatasi hanya ingin meneliti sejauh mana pengaruh stress kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja para karyawan departemen *Retail Banking* unit Marketing melalui kuisioner tertutup.
- b. Penulis membatasi pada karyawan Bank XYZ cabang Jakarta di departemen *Retail Banking* dengan unit Marketing yang sudah menjadi karyawan permanen.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan masalah tersebut, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana dampak stress kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank XYZ?
2. Bagaimana dampak stres kerja terhadap kinerja karyawan Bank XYZ?
3. Bagaimana dampak motivasi terhadap kinerja karyawan Bank XYZ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dampak stress kerja terhadap motivasi kerja karyawan Bank XYZ.
2. Untuk mengetahui dampak motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Bank XYZ.
3. Untuk mengetahui dampak motivasi terhadap kinerja karyawan Bank XYZ.



### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk pengembangan perusahaan saat ini dan masa yang akan datang.
- b. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sumber daya manusia (SDM) khususnya mengenai stress kerja dan motivasi kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan.
- c. Bagi penelitian selanjutnya, menjadi sumber pengetahuan dan bahan kepustakaan serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **F. Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan proposal ini, penulisi membagi dalam bebagi sub yang tersusun dalam sistematis dengan tujuan agar memberikan kemudahan dalam memperoleh gambaran mengenai proposal skripsi ini. Adapun proposal skripsi ini tersusun dalam enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I       PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah dan pembatasan, rumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian. Dalam bab ini diuraikan latar belakang penelitian mengenai stress kerja dan

motivasi kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga diuraikan mengenai identifikasi masalah dan pembatasannya yang akan dijadikan dasar penelitian ini.

## BAB II LANDASAN TEORI

Penulis menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai landasan/tinjauan dalam menganalisis masalah untuk mendukung hipotesa. Disini juga terdapat hasil dari penelitian sebelumnya.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai tempat dan waktu penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional.

## BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini penulis memberikan gambaran umum sejarah singkat tentang, Visi, Misi dan Tujuan dari Bank XYZ.

## BAB V HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan hasil penelitian dengan menggunakan regresi berganda serta pembahasan yang dibantu dengan data informasi yang ada.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan suatu kesimpulan dari pembahasan dalam penelitian ini serta saran-saran dari penulis yang berkaitan dengan penelitian yang mungkin bermanfaat.