

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin banyaknya perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi, persaingan antar perusahaan dan bank pun semakin meningkat, salah satunya yaitu dengan mengedepankan potensi sumber daya manusia yang berpotensi dalam segi akademik maupun pengalaman. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bagian dalam sebuah perusahaan, untuk suatu proses perencanaan, dan pengorganisasian.

PT. Bank Capital Indonesia, Tbk adalah suatu Perseroan Terbatas yang didirikan berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia. Nama Bank Capital kemudian berubah menjadi “Bank Capital Indonesia”. Bank Capital Indonesia merupakan sebuah bank umum devisa berdasarkan izin menteri keuangan Republik Indonesia dan Bank Indonesia. Bank Capital Indonesia beroperasi pada berbagai layanan perbankan komersial yang kegiatan utamanya adalah mengumpulkan dana publik, penyaluran kredit dan biaya berdasarkan pendapatan, Bank Capital Indonesia aktif dalam berbagai sektor ekonomi yang menawarkan produk seperti produk pendanaan, dan produk pinjaman.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan - tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja,

lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan karyawan khususnya. Untuk berproduksi secara optimal, Bank Capital Indonesia menerapkan sistem yang mampu bekerja secara sinergi dan dinamis. Sistem ini melibatkan sumber daya manusia yang efisien, dan kebijakan-kebijakan perusahaan yang dapat mendukung interaksi antara sumber daya manusia dan teknologi.

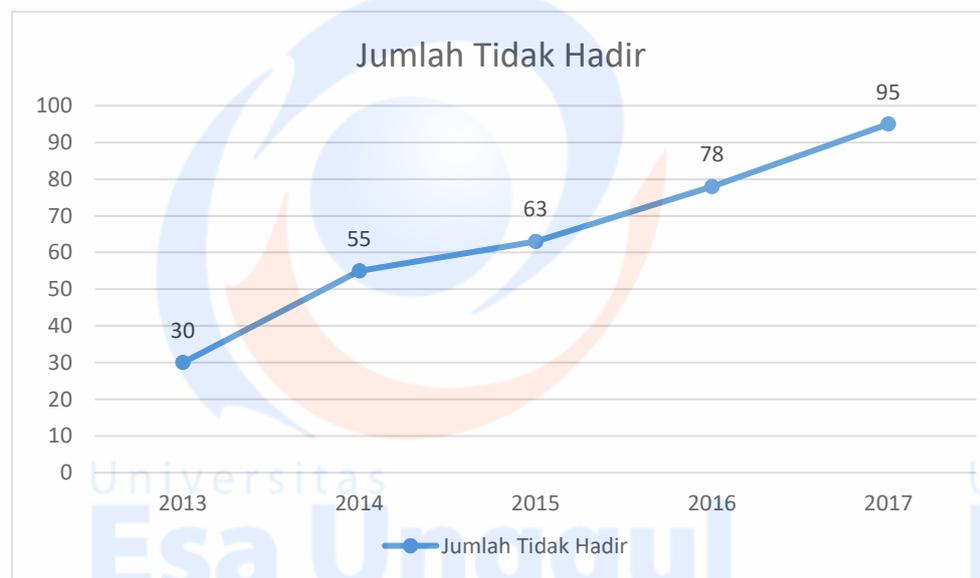
Bank Capital Indonesia dalam upayanya pembentukan keunggulan yang kompetitif dituntut untuk mampu melakukan perbaikan terus-menerus. Bank Capital Indonesia harus dinamis dan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya. Apabila Bank Capital Indonesia tidak dikelola secara profesional, maka dapat dipastikan akan menimbulkan ketidakmampuan untuk bersaing, sehingga Bank Capital Indonesia akan mengalami kerugian dan kemunduran. Kinerja karyawan Bank Capital Indonesia merupakan hasil kerja dalam lingkup tanggung jawab yang tentunya mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan sebagai instrument untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan. Agar strategi peningkatan kinerja tersebut dapat berhasil maka perusahaan perlu mengetahui sasaran kinerja.

Berikut data absensi *teller* yang tidak hadir di tempat kerja PT. Bank Capital Indonesia, Tbk :

Tabel 1.1 Data Absensi *Teller* Tahun 2013 - 2017

Tahun	Absensi			Jumlah Tidak Hadir	Persentase (%) Perkembangan Tidak Hadir
	Sakit	Ijin	Alpha		
2013	15	10	5	30	-
2014	12	20	8	55	45,4%
2015	21	32	10	63	12,7%
2016	23	36	19	78	19,7%
2017	38	47	10	95	17,9%

Sumber : HRD PT. Bank Capital Indonesia, Tbk, 2017.

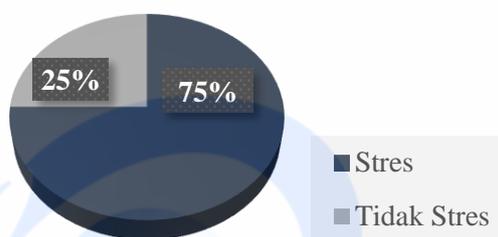


Jumlah *teller* Bank Capital Indonesia sebanyak 100 orang, dari data tersebut dapat diketahui bahwa dalam 5 tahun semakin banyak tingkat ketidakhadiran, di tahun 2013 hanya 30 orang, tahun 2014 terdapat 55 orang dari 45,5%, tahun 2015 terdapat 63 orang turun 12,7%, tahun 2016 terdapat 78 orang dari 19,2%, dan meningkat di tahun 2017 menjadi 95 orang menjadi 17,9%. Dari data tersebut dapat terlihat kinerja karyawan khususnya *teller* Bank Capital Indonesia telah mengalami penurunan. Kondisi tersebut

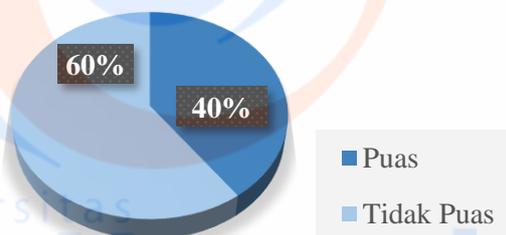
menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempunyai kinerja yang kurang baik.

Dalam hal ini para karyawan dituntut agar bekerja lebih baik dan teratur untuk menciptakan hasil kinerja yang maksimal. Adapun hasil pra survey sebagai berikut:

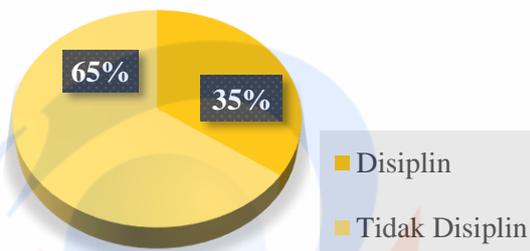
Stres Kerja



Kepuasan Kerja



Disiplin Kerja



Data diolah peneliti, 2017

Gambar 1.1 Data Hasil Pra Survey

Berdasarkan hasil pra survey diketahui bahwa dari 20 *teller* PT. Bank Capital Indonesia, Tbk dengan diberikan pernyataan terbuka mengenai apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Stres kerja memperoleh 75% jawaban negatif dari responden. Kepuasan kerja memperoleh 60% jawaban negatif dari responden. Disiplin Kerja memperoleh 65% jawaban negatif dari responden.

Dalam dunia perbankan posisi *teller* sangat penting untuk memperlancar proses transaksi perbankan. Di dalam praktek, kinerja karyawan mengalami pasang surut dimana pada saat tertentu bisa memenuhi standar (target), pada saat yang lain bisa melampaui target atau bahkan dibawah target, pekerjaan yang belum terselesaikan tepat waktu yang dapat menjadi masalah pekerjaan, dan banyak tuntutan yang harus terselesaikan, hal ini bisa menimbulkan stres kerja yang dapat mempengaruhi kinerja *teller* Bank Capital Indonesia. Setiap orang dapat mengalami stres dan memiliki tingkat stres yang berbeda-beda, baik di luar organisasi maupun di dalam organisasi apapun.

Disiplin kerja melatarbelakangi seseorang untuk bekerja sehingga menjadi kekuatan seseorang untuk mengarah pada pencapaian kebutuhan. Disiplin dalam sumber daya manusia merupakan dorongan dalam menaikkan kinerja. Seorang *teller* Bank Capital Indonesia dengan disiplin kerja yang baik akan melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan dengan sebaik-baiknya dan mengerahkan seluruh kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Apabila pada suatu perusahaan terdapat karyawan yang memiliki disiplin rendah ketika melakukan pekerjaannya,

maka perusahaan itu mengalami kerugian yang disebabkan karena karyawan tidak bekerja. Sebaliknya dengan disiplin yang tinggi dapat membantu meningkatkan produktifitas kerja karyawan dan memberikan hasil kerja yang baik.

Kepuasan kerja tidak bisa dilepaskan dari kenyataan bahwa, kepuasan kerja dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Kurangnya fasilitas kesehatan yang didapatkan *teller* Bank Capital Indonesia, dan minimnya tunjangan *teller* Bank Capital Indonesia juga dapat menurunkan kinerja karyawan Bank Capital Indonesia. Ketika seorang *teller* Bank Capital Indonesia merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Berdasarkan dari hasil pra survey dan data mengenai kinerja karyawan pada *teller* Bank Capital Indonesia terkesan masih kurang efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari kinerja yang dimiliki setiap *teller* masih kurang maksimal dalam penyelesaian fungsi dan tugas yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik akan melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Stres Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening“** (Studi kasus : Pada *Teller* PT. Bank Capital Indonesia, Tbk. Cabang DKI Jakarta).

1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada dalam penelitian ini, yaitu :

1. Beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan terlalu banyak dan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan sehingga menimbulkan terlambatnya penyelesaian pekerjaan.
2. Rendahnya disiplin kerja pada karyawan sehingga dapat mengakibatkan pelayanan operasional perusahaan terganggu dan tidak efektif.
3. Kurangnya fasilitas yang memadai di lingkungan pekerjaan sehingga menyulitkan karyawan dalam melakukan aktivitas di perusahaan mengakibatkan karyawan merasa kurang puas terhadap pekerjaan sehingga karyawan kurang optimal dalam bekerja.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Melihat identifikasi masalah di atas maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah Stres Kerja (X_1), Disiplin Kerja (X_2), Kinerja Karyawan (Y), dan Kepuasan Kerja (Z) dengan subjek penelitian pada PT. Bank Capital Indonesia, Tbk.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pada Bank Capital Indonesia?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pada Bank Capital Indonesia?
3. Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada Bank Capital Indonesia?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada Bank Capital Indonesia?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada Bank Capital Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Bank Capital Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada Bank Capital Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Capital Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Capital Indonesia.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Capital Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi PT. Bank Capital Indonesia, Tbk. Untuk mengetahui pentingnya pengaruh stres kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, melalui kepuasan kerja sebagai variabel *Intervening* pada karyawan Bank Capital Indonesia.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan pengaruh stres kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, melalui kepuasan kerja sebagai variabel *Intervening* pada karyawan Bank Capital Indonesia.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan pengaruh stres kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, melalui kepuasan kerja sebagai variabel *Intervening* pada karyawan Bank Capital Indonesia.