

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Manusia merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dan dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Oleh karena itu berhasil tidaknya suatu organisasi atau institusi akan ditentukan oleh faktor manusia atau karyawan dalam mencapai tujuannya. Seorang karyawan yang memiliki kinerja (hasil kerja atau karya yang dihasilkan) yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Bangun (2012:230) kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan.

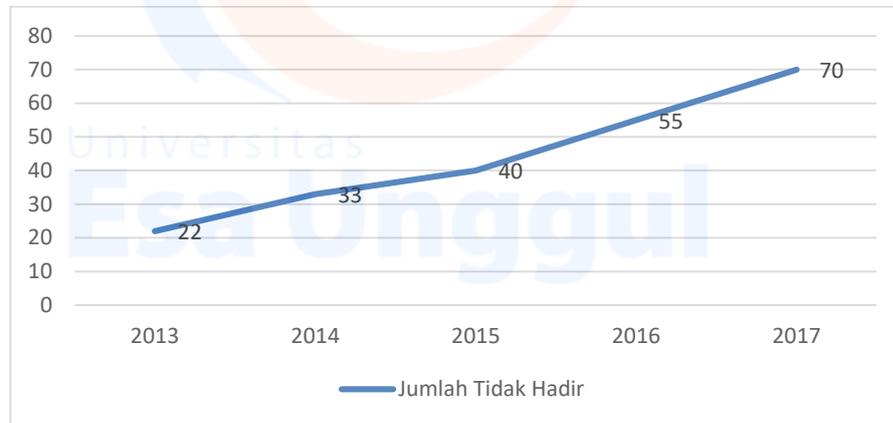
Kinerja/produktivitas sumber daya manusia juga dapat dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya kompensasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan motivasi. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki karyawan, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Sebaliknya, tujuan organisasi susah atau bahkan tidak dapat tercapai bila karyawannya bekerja tidak memiliki kinerja yang baik sehingga tidak dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Pada proses ini fungsi pemimpin mempunyai peran yang sangat erat menentukan dalam pelaksanaan organisasi perusahaan.

PT. Bank Mayapada International, Tbk dibentuk pada 7 September 1989 di Jakarta, disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada 10 Januari 1990, kemudian mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 16 Maret 1990. Sejak 23 Maret 1990 Perusahaan resmi menjadi bank umum, yang diikuti perolehan ijin dari Bank Indonesia sebagai bank devisa pada tahun 1993. Pada tahun 1995 Bank berubah nama menjadi PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk. Bank Mayapada beroperasi pada berbagai layanan yang kegiatannya mengumpulkan dana publik, penyaluran kredit dan biaya berdasarkan pendapatan. Bank Mayapada mempunyai tujuan untuk menjadikan perusahaan yang mampu menghasilkan pelayanan yang professional di bidang sumber daya manusia atau karyawannya. Berhasil atau tidaknya perusahaan cenderung ditentukan oleh bagaimana perusahaan dapat memenuhi keinginan nasabah. Berdasarkan wawancara dari 5 orang karyawan PT. Mayapada , terdapat salah satu indikator motivasi kerja tingkat absensi yang semakin menaik setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat pada table 1.1

Tahun	Absensi			Jumlah Tidak Hadir	Presentase Perkembangan Tidak Hadir (%)
	Sakit	Ijin	Alpha		
2013	10	8	4	22	-
2014	15	10	8	33	33,4%
2015	15	15	10	40	17,5%
2016	20	20	15	55	27,2%
2017	27	23	20	70	21,4%

Sumber. HRD PT.Bank Mayapada Internasional,Tbk 2017

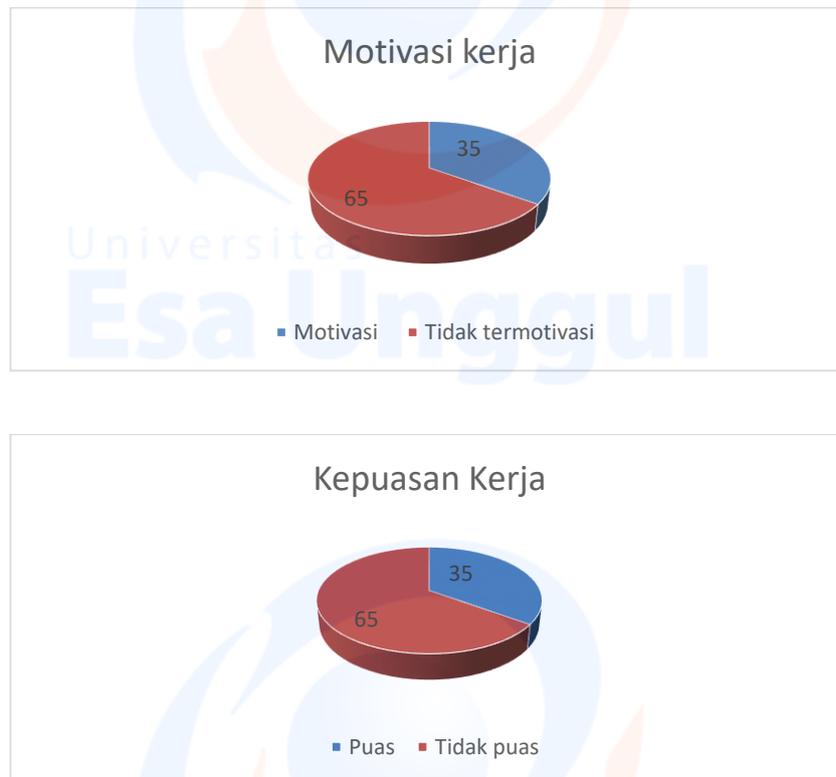
### Tingkat ketidakhadiran tahun 2013-2017



Jumlah karyawan banyak 130 orang, dari data diatas dapat menunjukan pada tahun 2013-2017 semakin banyak tingkat ketidakhadiran, di tahun 2013 hanya 22 orang, tahun 2014 terdapat 33 orang, tahun 2015 terdapat 40 orang, tahun 2016 terdapat 55 orang, dan meningkat di tahun 2017 menjadi 70 orang. Dari data tersebut dapat dilihat adanya penurunan kinerja karyawan di Bank Mayapada. 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 mendapatkan kinerja yang maksimal. Adapun hasil pra survey dapat dilihat sebagai berikut :





Data diolah peneliti, 2018

Gambar 1.1 Data hasil pra survey

Berdasarkan hasil pra survey diketahui bahwa dari 20 karyawan di PT. Bank Mayapada, Tbk dengan diberikan pernyataan terbuka mengenai apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Stres kerja memperoleh 70% jawaban negatif dari responden. Motivasi kerja memperoleh 65% jawaban negatif dari responden. Kepuasan kerja memperoleh 65% jawaban negatif dari responden.

Dalam dunia perbankan sangat penting dalam melayani nasabah. Di dalam praktek, kinerja karyawan mengalami pasang surut dalam pencapaian target. Pekerjaan yang belum terselesaikan tepat waktu yang dapat menjadi masalah dalam

pekerjaan, dan banyak tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan, hal ini dapat menimbulkan stres kerja yang mempengaruhi kinerja Bank Mayapada.

Kinerja karyawan juga dapat membaik jika karyawan mempunyai motivasi yang baik. Motivasi merupakan dorongan untuk pencapaian kinerja. Seorang karyawan dapat bekerja dengan baik jika diberikan penghargaan dalam pencapaian kerja yang maksimal dan karyawan akan merasa puas jika suatu pencapaian dihargai. Apabila dalam suatu perusahaan terdapat karyawan yang memiliki motivasi rendah, maka dapat meningkatkan kualitas pekerjaan yang tidak baik.

Kepuasan kerja tidak bisa lepas dari kenyataan, kepuasan kerja dapat dicapai apabila semua harapan dapat dipenuhi dalam melaksanakan pekerjaannya. Minimnya tunjangan yang diberikan mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka akan menghasilkan pekerjaan yang maksimal.

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

Dari uraian diatas, maka penelitian tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul “*Pengaruh Stres kerja, dan Motivasi kerja Terhadap Kinerja karyawan, dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening*” (studi kasus : *Pada Karyawan PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk.*).

## 1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatas Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

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

1. Kurangnya informasi secara jelas saat pemberian tugas kepada karyawan, sehingga timbulnya keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaannya.
2. Kurangnya motivasi yang diberikan atasan kepada karyawan, sehingga membuat berkurangnya semangat karyawan dalam melakukan pekerjaannya.
3. Kurangnya fasilitas yang memadai di lingkungan kerja sehingga menyulitkan karyawan dalam melakukan aktivitas diperusahaan mengakibatkan karyawan kurang puas terhadap pekerjaan sehingga terjadi penurunan kinerja dan karyawan kurang optimal dalam bekerja.

### 1.2.2 Pembatas Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, dan tidak meluas maka batasan masalah ini adalah:

1. Penelitian ini dibatasi pada *stres kerja*(X1), *motivasi*(X2), *kinerja karyawan*(Y) dan *kepuasan Kerja* (Z).
2. Penelitian ini hanya dilakukan kepada karyawan kantor pusat PT. Bank Mayapada, Tbk

### 1.3 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini dilihat dari latar belakang permasalahan diatas adalah sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pada Bank Mayapada ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pada Bank Mayapada ?
3. Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada Bank Mayapada ?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada Bank Mayapada ?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada Bank Mayapada?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Bank Mayapada
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada Bank Mayapada
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan terhadap Bank Mayapada.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung motivasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Mayapada.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Mayapada.

### 1.5 Manfaat Peneliti

Beberapa manfaat dari penelitian ini :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi PT. Bank Mayapada, Tbk. Untuk mengetahui pentingnya pengaruh stres kerja sebagai variable *Inervening* pada karyawan Bank Mayapada.

2. Bagi pihak penulis :

Menambah ilmu pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan stres kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan, melalui kepuasan kerja sebagai variable *intervening* pada Bank Mayapada.

3. Bagi pihak umum :

Menambah wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.