

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan merupakan organisasi penghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga perusahaan. Hampir semua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan tersebut. PT. BPR Trisurya Marga Artha yang merupakan suatu lembaga keuangan bank yang diharapkan mempunyai kinerja yang berorientasi kepada pencapaian tujuan yang optimal. Dalam pencapaian tujuan berdasarkan Visi dan Misi perusahaan bercermin pada bagaimana perilaku perusahaan yang merupakan faktor yang dapat memperlancar ataupun menghambat pelaksanaan tugas dan pekerjaan pegawainya.

Dalam hal ini Sumber Daya Manusia merupakan tonggak berdirinya suatu perusahaan dalam menjalankan semua roda aktivitas dari keseluruhan aktivitas. Kinerja merupakan aspek penting dalam sebuah lembaga keuangan bank, karena hal ini lah yang akan menentukan tingkat keberhasilan lembaga keuangan bank dalam menjalankan fungsinya. Apabila para karyawan berkinerja kurang baik maka yang terjadi adalah menurunnya kualitas pelayanan yang di berikan oleh para karyawan yang akan berakibat pada citra lembaga keuangan bank tersebut menjadi buruk, dan kinerja menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan keuangan

yang menunjukkan akuntabilitas lembaga pelayanan dalam kerangka tata perusahaan yang baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang keuangan, sebuah lembaga keuangan bergantung pada kinerja para tenaga keuangan yang mengelolanya yaitu karyawan bank tersebut. Bank yang dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dan terus mengevaluasi hasil kinerja karyawannya yaitu PT. BPR Trisurya Magra Artha bank Bandung. Para karyawan harus profesional dalam melaksanakan pekerjaannya dan juga bertanggung jawab. Dengan demikian akan memberikan pelayanan yang memuaskan pada nasabah.

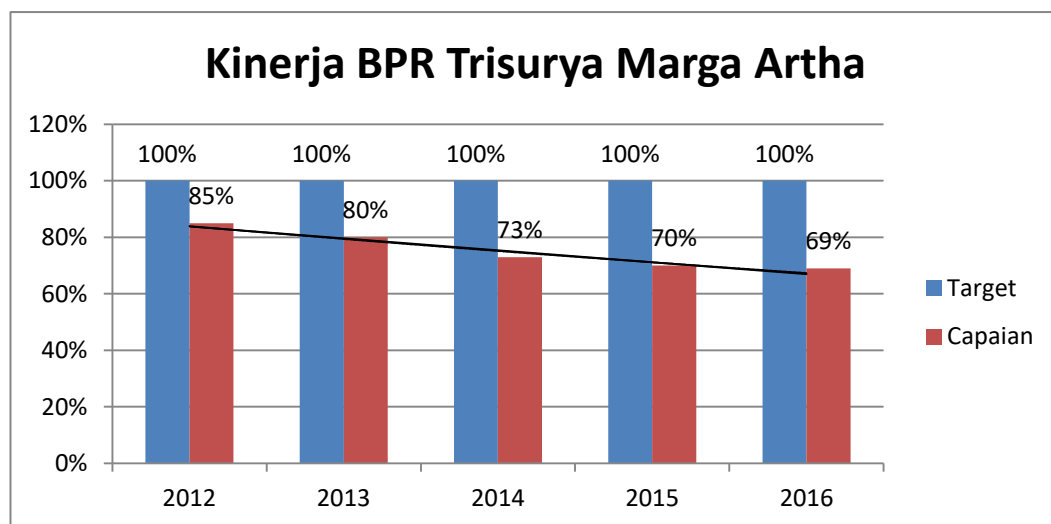
Pelayanan yang baik terhadap nasabah bukan saja hanya berkenaan dengan masalah teknis dan prosedur, melainkan memberikan solusi, kemudahan, rasa nyaman dan aman kepada nasabah. Untuk itu karyawan harus mempunyai sikap dan minat yang tinggi terhadap tugas yang di berikan oleh perusahaan, mempunyai komitmen yang kuat untuk bekerja sebaik mungkin, dan memberikan yang terbaik untuk meningkatkan kualitas diri dalam menghadapi segala tantangan pekerjaan yang ada. Sehingga kinerja yang tinggi dapat terwujud dari tiap-tiap karyawan yang ada dalam perusahaan.

Lembaga keuangan yang di tuntut memiliki kinerja yang optimal yaitu Bank. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Marga Artha adalah lembaga

keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. Sejalan dengan perannya sebagai lembaga yang bergerak di bidang keuangan bank, PT BPR. Trisurya Marga Artha perlu meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat melaksanakan tugas sebaik mungkin dan dapat mengangkat citra perusahaan yang terpercaya berdasarkan kinerjanya. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan, seperti pendidikan, disiplin kerja, stress kerja, lingkungan kerja, motivasi, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan lain-lain.

Penulis melakukan survey pendahuluan di PT. BPR Trisurya Marga Artha, yaitu dengan wawancara langsung dan meminta data sekunder perusahaan kepada kepala personalia PT. BPR Trisurya Marga Artha, dimana hasil pra survey tersebut mengungkapkan bahwa kinerja karyawan PT. BPR Trisurya Marga Artha masih rendah dan cenderung menurun. Berdasarkan dari hasil wawancara, faktor utama yang menyebabkan masih rendahnya kinerja karyawan disebabkan oleh tingginya stress kerja dan kondisi lingkungan kerja non fisik yang belum kondusif. Oleh sebab itu, faktor stress kerja dan kondisi lingkungan kerja non fisik menjadi perhatian penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut karena kedua faktor tersebut berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT .BPR Trisurya Marga Artha.

Dilihat dari capaian target perusahaan yang menunjukkan target tidak pernah tercapai seperti pada gambar 1.1 Berikut adalah grafik capaian kinerja PT. BPR Trisurya Marga Artha dalam kurun waktu 5 tahun :



*Sumber : Otoritas Jasa Keuangan*

**Gambar 1.1**

### **Kinerja BPR Trisurya Marga Artha**

Berdasarkan dari gambar 1.1 data capaian kinerja PT. BPR Trisurya Marga Artha menunjukkan trend penurunan kinerja dari tahun 2012 ke tahun 2016, target perusahaan pun tidak pernah tercapai, hal ini menunjukkan perusahaan tersebut mempunyai permasalahan dalam kinerja pegawainya.

Sebagai perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para nasabahnya, perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja pegawainya. Karena dengan adanya kinerja yang baik dalam diri setiap pegawai, maka akan mampu

mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan pekerjaan yang sudah diberikan yang akan mempengaruhi kinerja PT. BPR Trisurya Marga Artha.

Mengingat begitu pentingnya kinerja pegawai dalam mendukung kegiatan pelayanan masyarakat, maka sebuah perusahaan harus dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawannya. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan mulai dari pendidikan, pelatihan, dan pemberian kompensasi, memberika pujian dan motivasi hingga penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Namun demikian, kinerja pegawai juga tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut, akan tetapi dipengaruhi oleh hal-hal yang lainnya. Berikut ini faktor yang dianggap paling penting yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai menurut hasil pra survey di PT.BPR Trisurya Marga Artha dengan cara menyebarkan angket kepada seluruh karyawan yang berjumlah 50 orang dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Variabel- Variabel yang Penting dalam meningkatkan Kinerja karya PT**  
**Trisurya Marga Artha**

No	Variabel	Sangat penting		Kurang penting	
		F	%	F	%
1	Kompetensi	20	40	30	60
2	Stres Kerja	40	80	10	20
3	Lingkungan Kerja non Fisik	35	70	15	20
4	Kompensasi	20	40	30	60
5	Kepemimpinan	15	30	35	70
6	Pelatihan	15	30	35	70

*Sumber : Data diolah 2016*

Dari data tabel 1.1 menunjukkan faktor-faktor yang dianggap paling penting dalam memperbaiki kinerja pegawai di PT. Trisurya Marga Artha. Stres kerja dianggap paling penting bagi kinerja karyawan karena memiliki nilai paling tinggi yaitu 80% atau 40 dari 50 responden, sedangkan lingkungan kerja non fisik memiliki nilai yaitu 70% atau 35 dari 50 responden. Menurut yang penulis peroleh dari beberapa pegawai di PT.BPR Trisurya Marga Artha bahwa stress kerja dan lingkungan kerja non fisik yang dirasa beberapa pegawai masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan masalah stres kerja. “Stress kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam”. Anoraga (2011). Pengaruh sumber-sumber stres kerja terhadap kinerja karyawan yang menunjukkan bahwa individual stres berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan. Dalam kehidupan bekerja stres kerja sangat berpengaruh negatif dalam kinerja pegawai. Seharusnya semakin tinggi pekerjaan yang dihadapi tidaklah banyak mempengaruhi untuk terus meningkatkan kinerja yang baik. Besarnya peranan karyawan pada perusahaan dapat diukur dengan kinerja mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia menjadi sangat penting dalam perusahaan untuk menuju acuan kemajuan sebuah perusahaan dalam mengembangkan perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Dengan itu banyak perusahaan melakukan pemilihan karyawan dengan sumber daya manusia yang berkualitas. Tapi tidak jarang dalam suatu pekerjaan karyawan akan mengalami

apa yang namanya stres kerja yang banyak dialami semua pekerja dalam bekerja. Kondisi stres kerja pada PT. Trisurya Marga Artha dapat diindikasikan dalam beberapa faktor salah satunya ialah *turnover* karyawan dalam perusahaan, dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 1.2**  
**Turnover Karyawan di PT. BPR Trisurya Marga Artha**

Tahun	Pengurus	Back office	Marketing	Collector	Survey	Satpam	Ob	Total
2010	4	23	33	19	7	2	2	90
2011	4	23	28	20	7	2	2	<b>86</b>
2012	4	24	21	15	7	2	2	<b>75</b>
2013	4	24	21	10	5	2	2	<b>68</b>
2014	4	18	20	11	5	2	1	<b>61</b>
2015	4	18	16	9	3	2	1	<b>53</b>
2016	4	16	14	9	3	2	2	<b>50</b>

*Sumber : BPR Trisurya Marga Artha*

Dari tabel 1.2 di atas menunjukkan dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2016 pada PT. BPR Trisurya Marga Artha terus mengalami pengurangan jumlah karyawan, menurut hasil wawancara penulis bahwa karyawan yang berhenti bekerja dalam perusahaan tersebut berhenti atas kemauan atau inisiatif sendiri. Ini menunjukkan bahwa PT. Trisurya Marga Artha belum dapat mengelola karyawan untuk bekerja dengan nyaman secara fisik ataupun mental.

Selain stres, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sedarmayati (2011: 21) Lingkungan kerja memegang peranan penting

terhadap baik buruknya kualitas hasil kinerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (2001: 21) “secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni: 1) lingkungan kerja fisik, dan 2) lingkungan kerja non fisik”. Menurut Sedarmayanti (2011: 31) menyatakan bahwa “lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan”. Bila lingkungan kerja nyaman dan komunikasi antar karyawan berjalan lancar, maka bisa dipastikan performa yang dihasilkan pun akan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapat berkenaan lingkungan kerja non fisik, diketahui lingkungan kerja non fisik pada PT. BPT Trisurya Marga Artha masih belum kondusif, belum kondusifnya lingkungan kerja non fisik dapat dilihat dari bagaimana komunikasi para karyawan dengan atasan, bawahan maupun sesama rekan kerja yang belum terjalin dengan baik, adapun komunikasi yang dilakukan bukanlah mengenai tentang bagaimana karyawan tersebut melakukan pekerjaan untuk merubah kinerja perusahaan ke arah yang lebih baik, juga dapat dilihat pada waktu istirahat kerja yang belum efektif untuk melepas lelah dan memulain kembali bekerja, suasana di tempat kerja yang kurang nyaman dapat dirasakan dari kebisingan, penerangan, dan suhu di dalam ruang kerja. Jika hal ini dibiarkan terus menerus maka akan pada penurunan kinerja karyawan. Oleh karenanya suatu perusahaan harus mengusahakan agar karyawannya memiliki stress kerja yang proporsional dan memiliki lingkungan kerja non fisik yang baik sehingga dapat tercipta suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan yang akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik dan



bertanggung jawab sehingga akan mengarahkan karyawan untuk mencapai kinerja yang tinggi.

Kinerja yang baik merupakan kinerja yang dalam perusahaan tergantung pada kualitas sumber daya manusia. Dengan kualitas sumber daya manusia yang baik secara otomatis kinerja karyawan dalam bekerja juga akan berjalan baik juga. Sebaliknya bila kualitas sumber daya manusia yang diperoleh tidak baik secara tidak langsung akan tidak baik. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan sebuah perusahaan akan menghadapi beberapa kendala. Kendala-kendala tersebut seperti stres kerja yang dialami karyawan dalam bekerja dan lingkungan kerja non fisik yang belum optimal. Berdasarkan latar belakang diatas, studi penelitian ini akan membahas tentang bagaimana pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja dengan pada PT. BPR Trisurya Marga Artha. Sehingga judul penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Trisurya Marga Artha.”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang diindikasikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT. BPR Trisurya Marga Artha yaitu Stres kerja dan Lingkungan Kerja non Fisik.

### 1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas diindikasikan terdapat masalah dalam kinerja karyawan PT. BPR Trisurya Marga Artha. Masalah yang terjadi diduga akibat adanya indikator Stres kerja dan Lingkungan Kerja non Fisik yang kurang sesuai. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain :

1. Kinerja karyawan
  - a. Kinerja karyawan yang semakin menurun.
  - b. Kurang puasnya masyarakat pada pelayanan yang diberikan.
  - c. Karyawan tidak mampu bekerja sesuai standar perusahaan
2. Stres Kerja
  - a. Karyawan bekerja melewati batas kemampuan.
  - b. Konflik dalam lingkungan kerja.
  - c. Beban kerja yang melampaui batas.
  - d. Ketidak nyamanan dalam bekerja.
  - e. Semakin berkurangnya jumlah karyawan dari tahun ke tahun
3. Lingkungan Kerja non Fisik.
  - a. Hubungan kerja yang kurang baik antara rekan kerja, bawahan maupun atasan.
  - b. Keamanan di tempat kerja.
  - c. Suasana di tempat kerja.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana stres kerja di PT. BPR Trisurya Marga Artha.
2. Bagaimana lingkungan kerja non fisik yang ada di PT. BPR Trisurya Marga Artha.
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT. BPR Trisurya Marga Artha.
4. Bagaimana pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial di PT. BPR Trisurya Marga Artha.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan dan mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian skripsi di Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Pasundan Bandung.

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis;

1. Stres kerja karyawan di PT. BPR Trisurya Marga Artha.
2. Lingkungan kerja di PT. BPR Trisurya Marga Artha.
3. Kinerja karyawan di PT. BPR Trisurya Marga Artha.
4. Besarnya pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja non fisik baik secara simultan maupun parsial di PT. BPR Trisurya Marga Artha.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya di bidang ilmu manajemen SDM, khususnya mengenai meningkatkan kinerja.
2. Dapat dijadikan bahan pendukung untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Sebagai penunjang meningkatkan kinerja karyawan dengan memperbaiki Stres kerja dan Lingkungan Kerja non Fisik.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini sebagai pemenuh syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1), penunjang dalam karir bekerja sehingga dapat memberikan kinerja yang lebih baik, bekal untuk menjadi pemimpin yang baik, dan mengetahui bagaimana cara untuk mengelola Stres kerja dan Lingkungan kerja non Fisik bagi karyawan.

### **1.4.4 Manfaat Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijaksanaan yang berhubungan dengan upaya peningkatan kinerja karyawan.