

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada di negara tersebut. Sektor perbankan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan dan kemajuan ekonomi suatu negara. Pengertian perbankan dan bank tercantum dalam Pasal 1 Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Kondisi dunia perbankan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu. Perubahan itu menjadi tuntutan yang lebih bagi setiap karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja mereka. Adanya perubahan tersebut, mengakibatkan karyawan harus mengubah pola dan sistem kerjanya sesuai dengan tuntutan yang ada untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal karena persaingan yang tinggi saat ini.

Bank BTN saat ini menempati posisi enam di Indonesia dengan urutan bank dengan nilai asset terbesar, hal ini menjadi perhatian bagi perusahaan untuk meningkatkan prestasi kerja dan menaikkan asset pendapatannya ataupun menjaga prestasi kerja karyawan agar bisa bertahan karena tidak mustahil Bank BTN akan menempati posisi teratas dari sepuluh bank terbesar di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Daftar 10 Bank Terbesar Nasional**

No	Nama Bank	Asset (Rp Triliun)	Jumlah Karyawan (Ribu)
1	BRI	954,2	60,4
2	Bank Mandiri	910,4	38,6
3	BCA	674,3	26,6
4	BNI	577,5	24,4
5	CIMB NIAGA	232,8	13,6
6	BTN	214,3	8,5
7	Bank Panin	190,7	5,3
8	Bank Permata	164	6,3
9	Maybank	153,3	11,2
10	Bank Danamon	146,7	30,3

*Sumber: Data Statistik Bank Indonesia 2017*

Berdasarkan data diatas, total aset dari 10 bank terbesar tersebut sebesar Rp. 4.218,2 triliun. Besarnya jumlah aset tersebut memperlihatkan loyalitas nasabah yang menanamkan uangnya di Bank Tersebut. Oleh karena itu, pentingnya meningkatkan prestasi kerja karyawan bagi perusahaan karena prestasi kerja karyawan merupakan perwujudan hasil karya seseorang yang nantinya menentukan keseluruhan keberhasilan dari faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perusahaan yang mempengaruhi seseorang untuk berprestasi lebih baik dan mengetahui sejauh mana seseorang mencapai prestasi yang diukur atau dinilai.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik negara dengan tugas utama untuk memperbaiki perekonomian rakyat melalui penghimpunan dana masyarakat terutama dalam bentuk Tabungan.

Kemudian bank yang dikenal dalam hal pembiayaan perumahan terbesar di Indonesia ditugaskan untuk memberikan pelayanan Kredit Pemilikan Rumah sesuai Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/IV/I/1974 tanggal 29 Januari 1974 (realisasi Kredit Pemilikan Rumah pertama tanggal 10 Desember 1976). Saat ini pembiayaan perumahan di Indonesia untuk pembiayaan kredit pemilikan rumah secara nasional pangsa pasarnya sekitar 25% dan untuk pembiayaan dengan skim FLPP atau rumah yang menjadi program pemerintah dominasi masih dikuasai BTN sekitar 98%.

**Tabel 1.2**  
**Penyalur Kredit Pemilikan Rumah Terbesar**  
**Tahun 2014-2016 (dalam jutaan rupiah)**

No	Bank	2014	2015	2016
1	PT. Bank Tabungan Negara, Tbk	34.029.000	41.812.000	49.860.000
2	PT. Bank Central Asia, Tbk	34.603.000	33.513.000	37.304.000
3	PT. Bank Negara Indonesia, Tbk	33.300.000	34.660.000	37.202.000
4	PT. Bank Mandiri, Tbk	26.490.000	30.600.000	32.310.000
5	PT. Panin Bank, Tbk	24.240.000	23.540.000	22.600.000
6	PT. Bank Cimb Niaga, Tbk	22.475.199	23.574.003	23,430.000
7	PT. Bank Rakyat Indonesia	14.410.000	15.740.000	20.400.000
8	PT. Bank Internasional Indonesia, Tbk (Maybank)	16.100.000	18.100.000	18,501.000
9	PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	3.715.000	3.677.000	4.011.000
10	PT. Bank Permata, Tbk	2.088.000	2.743.000	2.979.000

*Sumber: Laporan Tahunan Bank Umum Konvensional 2014-2016*

Dapat dilihat banyak bank-bank lain yang berkecimpung di dunia kredit pemilikan rumah. Saat ini, *backlog* (jumlah perumahan yang belum tertangani) per tahun diperkirakan mencapai angka 800.000 unit rumah. Banyak sekali data mengenai jumlah kebutuhan perumahan di Indonesia. Tahun depan diperkirakan jumlahnya bisa lebih dari 15 juta unit rumah. Hal ini menjadi perhatian bagi Bank BTN sebagai penyalur KPR terbesar di Indonesia dalam mendukung program pemerintah dengan semakin memperkuat posisinya dalam bisnis pembiayaan perumahan dengan mendorong peningkatan layanan, perbaikan teknologi informasi, aktivasi bisnis yang mengedepankan *Good Corporate Governance* dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Hasbibuan, 2005). Prestasi kerja atau kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu, kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas delegasi tugas, serta peran dan dan tingkat motivasi seorang pekerja.

Prestasi suatu perusahaan tidak lepas dari prestasi setiap individu yang terlibat didalamnya. Jika faktor manusia kurang aktif berperan atau kurang bersemangat dalam kegiatan perusahaan maka hal tersebut dapat menghambat atau mengganggu kelancaran operasional perusahaan. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan yaitu dengan cara melihat hasil penilaian prestasi kerja.

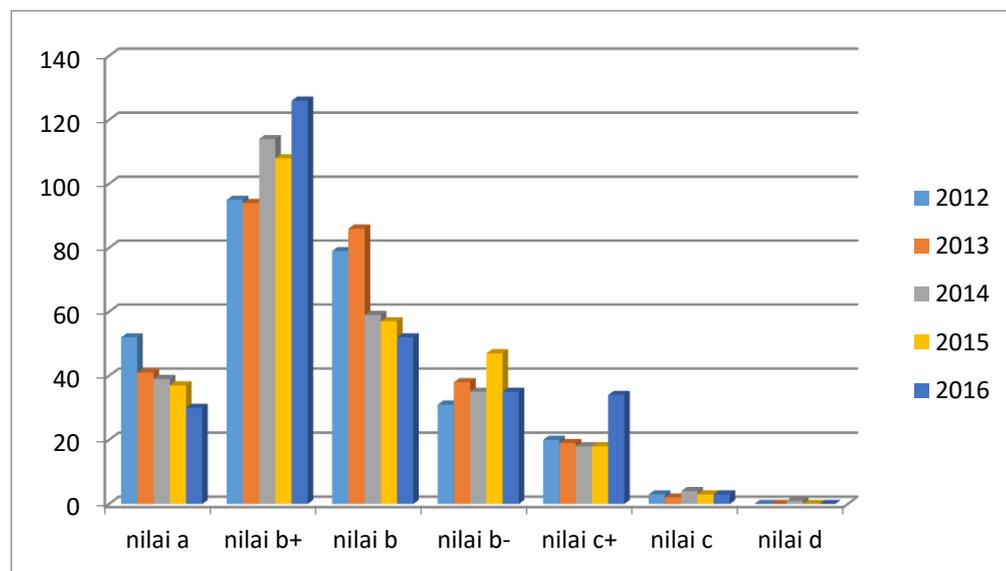
Dalam setiap perusahaan terdapat kriteria karyawan yang sesuai untuk mendukung berjalannya operasional perusahaan. Oleh karena itu PT Bank

Tabungan Negara harus memperhatikan kinerja karyawan dalam melaksanakan aktivitas pekerjaannya dengan baik, maka akan menghasilkan prestasi yang baik, sehingga prestasi kerja menjadi lebih maksimal. Untuk pedoman kinerjanya mengikuti tata kelola pemerintah yang baik dan bertanggung jawab dan menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yaitu *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency dan Fairness*. Prinsip ini diharapkan dapat menciptakan keunggulan bersaing sebagai bank dengan pembiayaan perumahan terbesar di Indonesia.

Bank BTN Kantor Cabang Bandung melakukan penilaian prestasi kerja sekali dalam setahun. Hasil penilaian diklasifikasikan menjadi 7 strata, yaitu Istimewa (A), Baik Sekali (B+), Baik (B), Kurang Baik (B-), Cukup Sekali (C+), Cukup (C), Kurang (D). Hasil penilaian prestasi kerja karyawan dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka. Selain itu, penilaian prestasi kerja ini dirasa sangat penting karena dimaksudkan untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan hasil kerja karyawan yang telah dicapai tersebut, hasil prestasi kerja ini mampu membantu untuk menetapkan gaji dan pemberian insentif.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara bersama beberapa karyawan di PT. Bank Tabungan Negara KC Bandung bahwa permasalahan yang dominan terhadap prestasi kerja dapat terlihat dari data keterlambatan karyawan yang tinggi karena dikarenakan karyawan tidak memiliki motivasi untuk datang awal saat bekerja, tingkat absensi yang tinggi (alpha, sakit, izin) yang tinggi dikarenakan beban kerja yang terlalu berat dan kondisi pekerjaan sehingga karyawan cenderung tidak masuk kerja tanpa keterangan .

Peneliti menggunakan rekapitulasi penilaian prestasi karyawan untuk mengetahui hasil prestasi karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung, penilaian prestasi karyawan berjumlah 280 karyawan dan dapat dilihat pada hasil rekap prestasi kerja karyawan tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 sebagai berikut :



Sumber: PT BTN (Persero) KC Bandung selama 5 tahun

**Gambar 1.1**  
**Rekapitulasi Hasil Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Bank**  
**Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung**

Gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa prestasi kerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung mengalami penurunan. Dapat dilihat terjadi penurunan pada nilai A (istimewa) dari tahun 2012 sampai 2015. Predikat A pada tahun 2012 sebanyak 32 karyawan, kemudian mengalami penurunan drastis sampai tahun 2016 yaitu 8 karyawan yang mendapat predikat A. Dari uraian permasalahan diatas dan informasi yang didapat dari beberapa karyawan di PT. Bank Tabungan Negara KC Bandung, yaitu turunnya prestasi kerja dikarenakan kurangnya motivasi dari pimpinan berupa penilaian balas jasa

yang tidak seimbang, suasana kerja yang tidak memadai serta pengawasan perusahaan dalam menilai prestasi kerja karyawan masih dinilai kurang sehingga karyawan tidak fokus dan prestasi kerja menurun. Apabila pimpinan dapat mendengarkan aspirasi karyawan kemungkinan karyawan yang mengalami stres dalam bekerja akan sedikit berkurang. Hal ini pula yang membuat karyawan kurang termotivasi dalam pekerjaannya, dan pada akhirnya beberapa karyawan yang mengundurkan diri dari pekerjaannya. Menurut Handoko (2001:193) banyak faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja antara lain: motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi pekerjaan, sistem kompensasi dan desain pekerjaan.

Motivasi merupakan keadaan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu melakukan kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan (Handoko, 2001). Setiap aktivitas yang dilakukan seseorang pasti memiliki sesuatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Oleh karena itu, faktor pendorong dari seseorang melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut. Menurut George and Jones (2005) memiliki indikator terdiri dari arah perilaku (*direction of behaviour*), tingkat usaha (*level of effort*), dan tingkat kegigihan (*level of persistence*).

Indikasi pertama adalah arah perilaku. Untuk lebih menjelaskan arah perilaku, berikut data keterlambatan karyawan sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Data Keterlambatan karyawan Bank Tabungan Negara Kantor**  
**Cabang Bandung**

BULAN	JUMLAH	PERSENTASE
Juli	10	3,57%
Agustus	12	4,28%
September	16	5,71%
Oktober	14	5%
November	19	6,78%
Desember	20	7,14%

*Sumber: PT BTN (Persero) KC Bandung 2016*

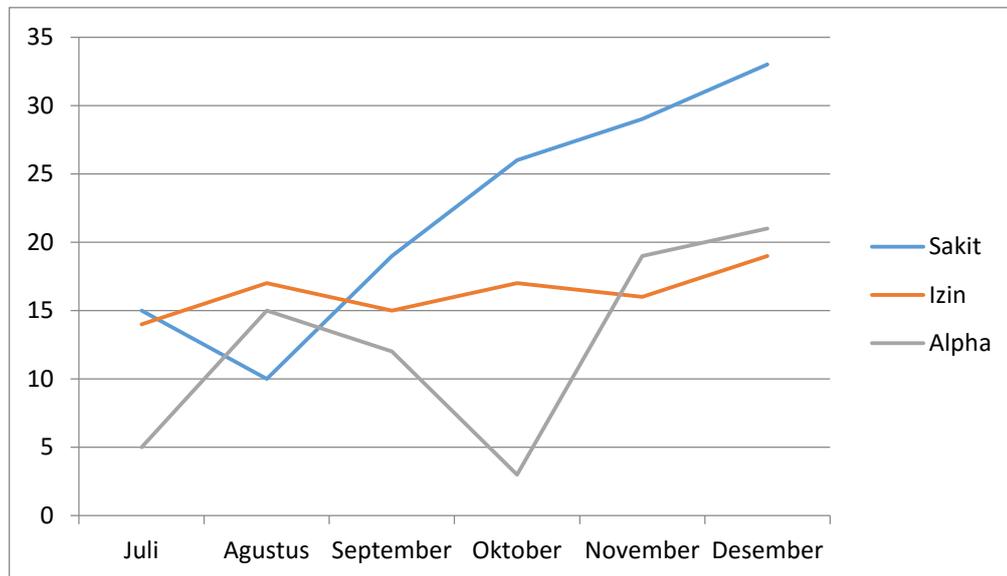
Dampak dari motivasi kerja yang rendah akan berakibat pada peningkatan keterlambatan karyawan, dari tabel diatas, karyawan yang terlambat cenderung meningkat dari periode bulan Juli sampai Desember 2016 dari jumlah karyawan 180 orang. Hal ini dapat di buktikan dengan perbandingan keterlambatan karyawan yang setiap bulannya naik 1-3%. Berdasarkan data diatas dapat dilihat karyawan kurang taat dalam hal kehadiran. Bank Tabungan Negara Cabang Bandung menerapkan jam masuk kantor pada pukul 08.00 WIB akan tetapi, pada kenyataannya karyawan belum bisa tepat waktu. Tuntutan pekerjaan yang belum terselesaikan mengakibatkan pekerjaan melebihi kapasitas. Hal ini didukung dari hasil wawancara beberapa karyawan dan kepala HRD yang menyatakan bahwa hamper setiap hari karyawan BTN pada jam kerja biasa mereka tidak bisa menyelesaikan pekerjaan mereka sehingga mereka harus menambah jam kerja atau melembur.

Karyawan yang bekerja sesuai dengan jam kerja adalah harapan setiap perusahaan untuk menciptakan produktivitas yang tinggi. Pada hakikatnya karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan bekerja dengan giat, melaksanakan tugas-tugasnya serta memiliki gairah yang tinggi. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa motivasi pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung masih rendah.

Stres kerja dapat terjadi pada siapapun dalam sektor pekerjaan apapun. Sektor pekerjaan yang berkembang pesat sekaligus berpotensi tinggi terhadap isu stres kerja salah satunya adalah industri perbankan. Studi yang dilakukan oleh International Labour Organization (2013) menemukan bahwa pegawai perbankan mungkin lebih mendapat tekanan dalam kehidupan pekerjaannya yang bisa berujung stres. Menurut studi dari Sultan, Tariq dan Rile (2014), pegawai perbankan rentan mengalami stres kerja yang disebabkan tingginya kompetisi dan adanya tuntutan untuk memberikan layanan terbaik.

Masalah stres bila dapat diatasi dengan baik maka dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan yaitu menjadi pendorong dalam meningkatkan intensitas kerja dan kemampuan karyawan. Namun bila tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungan, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya akhirnya berakibat negatif terhadap prestasi kerja karyawan. Sehubungan dengan hal tersebut, berikut data Rekapitulasi Absensi Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung Bulan Juli sampai Desember 2016 pada tabel 1.4

**Tabel 1.4**  
**Rekapitulasi Absensi Karyawan PT. Bank Tabungan Kantor Cabang**  
**Bandung**



*Sumber: PT BTN (Persero) KC Bandung 2016*

Tabel 1.3 dapat dijelaskan bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan selalu mengalami peningkatan setiap bulannya dari bulan Juli sampai Desember. Terlihat pada Bulan Juli jumlah absensi karyawan sebesar 12% dan mengalami peningkatan pada Bulan Agustus menjadi 15%, kemudian bulan Desember menunjukkan peningkatan yang signifikan sebesar 26%. Tabel tersebut dapat diperoleh informasi bahwa bervariasinya ketidakhadiran karyawan ada banyak faktor yang menyebabkan salah satunya diantaranya adalah faktor keadaan atau ada tidaknya stress pada karyawan dalam perusahaan. Hal tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan bahwa adanya target kerja yang terlalu tinggi dan diluar tanggung jawab mereka sebagai karyawan yang menuntut karyawan untuk bekerja melebihi kapasitas yang dimiliki. Hal ini meningkatkan

stres pada karyawan dan menyebabkan kondisi fisik karyawan terganggu maka seringkali karyawan tidak hadir dikarenakan sakit atau alasan lainnya.

Terdapat dua kategori penyebab stres, yaitu *on-the-job* dan *off-the-job*. Ada beberapa faktor yang menyebabkan stres *on-the-job* diantaranya adalah beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, konflik antar pribadi, seseorang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab (Handoko: 2002,201). Penelitian yang dilakukan Ari (2012) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap prestasi kerja, artinya semakin tinggi tingkat stres maka semakin rendah tingkat prestasi kerja para karyawan dan sebaliknya semakin rendah tingkat stres maka akan semakin tinggi tingkat prestasi kerja para karyawan.

Apabila pemimpin dapat bersikap bijak dan mendengarkan aspirasi dari karyawan kemungkinan karyawan yang mengalami stres dalam bekerja akan sedikit berkurang, walaupun ada faktor eksternal lain juga yang mempengaruhi stres karyawan. Munandar (2001) menyatakan bahwa semakin tinggi dorongan untuk berprestasi, maka stress yang muncul akan semakin tinggi bersamaan dengan semakin tingginya produktivitas dan efisiensinya

Ketidakmampuan karyawan dalam mengelola stres dan membiarkannya berlarut-larut berakibat pada kondisi mental dan emosional karyawan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan. Oleh karena itu, masalah stres kerja karyawan perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak perusahaan, selain itu motivasi pihak perusahaan memberikan dampak positif bagi karyawan dalam menggerakkan aktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dari pemahaman diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

**“Pengaruh Stres dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung”.**

**1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Adapun identifikasi dan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

**1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul diantaranya :

1. Prestasi Kerja
  - a. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk menempati posisi ke-6 di Indonesia dengan nilai asset terkecil sehingga prestasi PT Bank Tabungan Negara perlu ditingkatkan
  - b. Prestasi kerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung selama tahun 2012 sampai tahun 2016 mengalami penurunan.
  - c. Pengawasan perusahaan dalam menilai prestasi kerja karyawan masih kurang.
2. Motivasi Kerja
  - a. Motivasi kerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung masih rendah
  - b. Karyawan sering menunda pekerjaan
  - c. Karyawan merasa waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya masih kurang

### 3. Stres Kerja

- a. Terjadi stres kerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung
- b. Tugas dan tanggung jawab pekerjaan tidak sesuai dengan jabatan karyawan
- c. Karyawan bekerja tidak sesuai jadwal/ jam kerja normal.

#### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini agar dapat mencapai sasaran dalam penyusunan, penulis membatasi masalah-masalah yang akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana prestasi kerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung.
2. Bagaimana motivasi kerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung.
3. Bagaimana stres kerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan stres kerja terhadap prestasi kerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung.

#### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun tujuannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis.

1. Prestasi kerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung.
2. Motivasi kerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung
3. Stres kerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung
4. Besarnya pengaruh motivasi kerja dan stres kerja karyawan terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan guna memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain:

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan informasi bagi perusahaan, sehingga dapat dijadikan masukan sebagai solusi dalam melakukan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan. Serta dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan dan kemajuan di bidang manajemen.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, yaitu:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasarkan pada ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia dan menerapkannya pada data yang diperoleh dari objek yang diteliti.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai salah satu sumbang pikiran dan alat penilaian dan diharapkan menjadi masukan bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung, terutama mengetahui pengaruh motivasi kerja dan stres kerja terhadap prestasi kerja karyawan. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi dalam upaya meningkatkan prestasi kerja karyawan lebih baik lagi.

c. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat pertimbangan, acuan, dan referensi tambahan untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai pengaruh motivasi kerja dan stres kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Bandung dengan mengacu pada penelitian yang lebih baik. Dan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

d. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.