

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aset yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi serta sebagai pelaksanaan kegiatan operasional dari suatu organisasi. Keberhasilan pencapaian tujuan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat diperlukan agar semua karyawan dan pimpinan memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas akan memberikan kontribusi yang sangat besar kepada instansi.

Peningkatan kinerja sumber daya merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan organisasi. Supaya tercapainya tujuan instansi atau organisasi maka diperlukan pegawai yang memenuhi standar kerja yang baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Dalam kualitas, artinya mutu dari hasil kerja pegawai tersebut benar-benar dapat andalkan sesuai dengan bidang yang ditekuni, sedangkan yang dimaksud dengan baik dalam kuantitas kerja maksudnya adalah

jumlah pegawai harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada satu bagian baik dalam instansi ataupun organisasi, apabila semuanya telah terpenuhi maka pihak instansi atau organisasi bisa mencapai tujuan yang diinginkan, supaya tercapainya tujuan organisasi, maka diperlukan prestasi yang baik dari pegawai. Salah satu cara untuk menilai prestasi dari pegawai adalah melihat kinerja pegawai itu sendiri.

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Supaya tercapainya kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian.

Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. Menurut Mangkunegara (2016:67) mengungkapkan: “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Dalam menentukan kinerja karyawan, instansi atau organisasi harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja.

Jadi apabila instansi atau organisasi merasa bahwa komponen-komponen kinerja di atas menurun, maka instansi atau organisasi harus segera mencari faktor

penyebab terjadinya penurunan tersebut. Dengan kata lain, memperlihatkan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan pelajari serta pemberian motivasi yang bagaimana yang mereka inginkan. Setelah mengetahui kebutuhan dan keinginan dari pegawai tersebut, instansi atau organisasi harus berusaha untuk memenuhinya, karena jika tidak, maka kinerja karyawan tidak akan mengalami peningkatan.

PT.TASPEN (persero) atau Tabungan Asuransi dan Pensiun merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pembentukan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri ditetapkan dalam peraturan pemerintah nomor 10 tahun 1963 tentang tabungan asuransi dan pegawai negeri. Ketika itu PN Taspen memperoleh kantor sendiri di JL Merdeka no 64 Bandung.

Adapun proses pembentukan program pensiun pegawai negeri ditetapkan dengan Undang-Undang No 11 Tahun 1956 tentang pensiun dan Undang-Undang No 11 tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda/duda seta undang-undang No 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian. Selanjutnya dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981 tentang asuransi sosial PNS maka dilakukan proses penggabungan program kesejahteraan pegawai negeri yang terdiri dari program hari tua dan pensiunan yang dikelola PT Taspen.

PT Taspen (persero) kantor pusatnya menggunakan tiga kantor yang berbeda lokasi di Jakarta dan terdiri beberapa kantor cabang utama yang tesebar di beberapa daerah di Indonesia salah satunya yaitu PT Taspen Kantor Cabang Utama Bandung.

Pada kinerjanya PT Taspen (Persero) berpedoman pada peraturan Direksi Nomor PD-12/DIR/2012. Pada peraturan ini memuat tentang pedoman pelaksanaan pelayanan program tabungan hari tua, program pensiun, dan manajemen data kepersertaan dan iuran, kewajiban dan hak peserta pensiun, perhitungan besar manfaat, jenis pensiun, batas usia pensiun, hingga pelayanan peserta berupa pelayanan klaim langsung dan tidak langsung, mekanisme dan persyaratan pengajuan manfaat, dan *delighted customer service* (pelayanan melebihi harapan peserta) melalui penyederhanaan dan kemudahan proses pelayanan dengan memperhatikan pelayanan yang lebih akurat, efektif dan efisien sesuai prinsi *Good Corporate Governance*.

Namun banyak anggota peserta PT Taspen yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Taspen ini baik dari segi lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana atau fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi organisasi untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan sebagai tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Rendahnya kinerja karyawan merupakan salah satu permasalahan yang banyak dijumpai di dalam organisasi. Rendahnya kinerja karyawan akan berdampak kurang baik bagi perkembangan organisasi. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan pada PT Taspen maka dapat dilihat berdasarkan presentase Sistem Manajemen Kinerja (SMK) yaitu dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Sistem Manajemen Kinerja PT Taspen (Persero) KCU Bandung

| Keterangan | Nilai (%) |
|-----------------|-----------|
| A = Sangat Baik | 91-100 |
| B = Baik | 81-90 |
| C = Cukup | 71– 80 |
| D = Kurang | 61 – 70 |

Sumber: PT Taspen (persero) KCU Bandung

Berdasarkan wawancara awal dengan pihak PT Taspen (Persero) KCU Bandung berkenaan dengan kinerja pegawai, penulis menemukan beberapa fenomena masalah yang terjadi pada PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Permasalahan tersebut dapat dilihat dari kinerja pegawai setiap tahunnya. Sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Penilaian Kinerja Pegawai PT Taspen (Persero) KCU Bandung
Periode Tahun 2015-2019

| No | Tahun | Jumlah pegawai | Angka (%) | Predikat | Standar (%) |
|----|-------|----------------|-----------|----------|-------------|
| 1 | 2015 | 57 | 90,3 | A | 100 |
| 2 | 2016 | 57 | 89,5 | B | 100 |
| 3 | 2017 | 57 | 84,32 | B | 100 |
| 4 | 2018 | 57 | 79,47 | C | 100 |
| 5 | 2019 | 57 | 75,03 | C | 100 |

Sumber: PT Taspen (persero) KCU Bandung

Dari tabel 1.2 menunjukkan bahwa terjadi penurunan kinerja pada pegawai PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Dimana hasil penilaian kinerja pada tahun 2015 total skornya adalah sebesar 90,3 masuk kedalam kategori sangat baik,

kemudian pada tahun 2016 total skornya mengalami penurunan menjadi sebesar 89,5 masuk dalam kategori baik, kemudian pada tahun 2017 total skornya adalah sebesar 84,32 mengalami penurunan angka tetapi masih dalam kategori baik, kemudian untuk tahun 2018 kinerja pegawai mengalami penurunan, dimana total skornya adalah sebesar 79,47 sehingga masuk dalam kategori cukup dan untuk tahun 2019 mengalami penurunan lagi menjadi sebesar 75,03 masih dalam kategori cukup. Tentunya hal ini jauh dari harapan perusahaan yang menginginkan para pegawainya memiliki kinerja yang baik yaitu 100%.

Penulis merasa data sekunder yang sudah didapat masih kurang untuk penulis jadikan sebagai landasan pelaksanaan penelitian, oleh karena itu dari hasil arahan pembimbing dan dengan tujuan untuk memperkuat penelitian ini maka penulis menggunakan kuesioner kepada 20 orang pegawai PT Taspen KCU Bandung alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui dimensi kinerja pegawai apa saja yang dinilai bermasalah oleh pegawai PT Taspen KCU Bandung. Data yang didapatkan penulis adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Kinerja Pegawai di PT Taspen
(Persero) KCU Bandung

| No | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah Skor | Rata-rata skor |
|------------------|----------------|-----------|-------|--------|--------|---------|-------------|----------------|
| | | SS (5) | S (4) | KS (3) | TS (2) | STS (1) | | |
| 1 | Kualitas | 4 | 7 | 6 | 2 | 1 | 71 | 3,55 |
| 2 | Kuantitas | 2 | 8 | 4 | 5 | 1 | 65 | 3,25 |
| 3 | Kerjasama | 2 | 4 | 6 | 6 | 2 | 58 | 2,9 |
| 4 | Tanggung jawab | 1 | 9 | 6 | 4 | - | 67 | 3,35 |
| 5 | Inisiatif | 3 | 8 | 4 | 4 | 1 | 62 | 3,1 |
| Jumlah Rata-Rata | | | | | | | 323 | 3,28 |

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei 2019

Dari tabel 1.4 dapat dilihat bahwa kinerja pegawai yang ada di PT Taspen (Persero) KCU Bandung masih belum optimal mendapatkan rata – rata skor 3.28. Diperoleh jumlah skor di PT Taspen KCU Bandung dari dimensi kualitas 3,55, kuantitas 3.25, kerjasama 2,9, tanggung jawab 3,35, inisiatif 3,1.

Hal ini menunjukkan masalah bahwa dari dimensi kualitas yaitu pegawai masih belum bisa memberikan kontribusi yang maksimal dan sesuai standar mutu pekerjaannya, pada dimensi kuantitas yaitu masih banyaknya pegawai yang bermalasan-malasan mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan sehingga tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. Masalah lain yang timbul dari dimensi kerja sama yaitu kurangnya sikap kerja sama antar pegawai untuk saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, lalu pada dimensi tanggung jawab kurang bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya dan yang terakhir dimensi inisiatif yaitu kurang inisiatifnya dan kerjasama para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, sehingga hal dapat menimbulkan penurunan kinerja di PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya dengan pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, budaya organisasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, stress kerja, konflik kerja, disiplin kerja serta pendidikan dan pelatihan (Sedarmayanti, 2015: 299). Penulis menggunakan kuesioner dan wawancara kepada 20 orang pegawai PT Taspen (Persero) KCU Bandung dan pengukurannya menggunakan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai. Data yang didapatkan penulis sebagai berikut :

Tabel 1.4
Faktor-Faktor Bermasalah yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada PT
Taspen (Persero) KCU Bandung

| Variabel | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah Skor | Total | Rata-rata |
|------------------|-------------------------------|-----------|-------|--------|--------|---------|-------------|-------|-----------|
| | | STS (5) | S (4) | KS (3) | TS (2) | STS (1) | | | |
| Lingkungan Kerja | Suasana kerja | 7 | 7 | 3 | 2 | - | 76 | 308 | 3,85 |
| | Perlakuan baik | 6 | 8 | 5 | 1 | - | 79 | | |
| | Rasa aman | 5 | 7 | 5 | 3 | - | 74 | | |
| | Hubungan yang harmonis | 6 | 8 | 5 | 1 | - | 79 | | |
| Kompensasi | Kompensasi langsung | 9 | 6 | 3 | 2 | - | 82 | 159 | 4 |
| | Kompensasi tidak langsung | 6 | 8 | 4 | 1 | 1 | 77 | | |
| Kepemimpinan | Tipe direktif | 7 | 7 | 3 | 2 | 1 | 77 | 304 | 3,80 |
| | Tipe suportif | 7 | 6 | 4 | 1 | 2 | 75 | | |
| | Tipe partisipatif | 7 | 7 | 3 | 2 | - | 76 | | |
| | Tipe berorientasi prestasi | 6 | 9 | 2 | 1 | 2 | 76 | | |
| Motivasi | Kebutuhan Prestasi | 1 | 7 | 8 | 4 | - | 65 | 201 | 3,35 |
| | Kebutuhan Afiliasi | 2 | 9 | 6 | 3 | - | 70 | | |
| | Kebutuhan Kekuasaan | 2 | 6 | 9 | 2 | 1 | 66 | | |
| Komunikasi | Komunikator | 6 | 7 | 2 | 2 | 1 | 75 | 226 | 3,80 |
| | Pesan | 7 | 6 | 4 | 1 | 2 | 75 | | |
| | Media | 7 | 7 | 3 | 2 | - | 76 | | |
| Disiplin | Kehadiran | 7 | 8 | 4 | 1 | - | 81 | 323 | 4 |
| | Kewaspadaan | 7 | 9 | 3 | 1 | - | 82 | | |
| | Ketaatan pada standar kerja | 8 | 7 | 3 | 2 | - | 81 | | |
| | Ketaatan pada peraturan kerja | 7 | 9 | 1 | 2 | 1 | 79 | | |
| | Etika kerja | | | | | | | | |
| Stres kerja | Psilogis | 6 | 8 | 3 | 2 | 1 | 68 | 205 | 3,41 |
| | Fisik | 2 | 8 | 6 | 4 | - | 60 | | |
| | Perilaku | 3 | 6 | 8 | 3 | - | 69 | | |
| Pelatihan | Instruktur | 7 | 9 | 3 | 1 | - | 82 | 243 | 4,05 |
| | Materi | 7 | 8 | 4 | 1 | - | 81 | | |
| | Metode | 8 | 8 | 1 | 2 | 1 | 80 | | |

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Surver 2019

Berdasarkan tabel 1.5 bahwa indikator yang dinilai dalam kinerja pegawai pada PT Taspen KCU (Persero) Bandung memiliki nilai presentase yang berbeda-beda diantara indikator tersebut variabel stres kerja dan motivasi menjadi variabel dengan rata-rata paling rendah yaitu masing-masing 3,35 dan 3,41. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian personalia dan umum dijelaskan bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh faktor lingkungan juga sangat tergantung pada tingkat stres setiap pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan serta bagaimana motivasi yang dimiliki seorang pegawai untuk melaksanakan tugas yang diberikan.

Stres kerja merupakan sebuah kondisi di mana seorang dihadapkan pada konfrontasi antara kesempatan, hambatan atau permintaan akan apa yang dia inginkan dan hasil dipresepsikan tidak pasti dan penting. Menurut Robbins (2015:368) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu di konfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan hasilnya di presepsikan sebagai tidak pasti atau penting. Stres yang dialami oleh pegawai akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya, sehingga manajemen perlu untuk meningkatkan mutu lingkungan organisasional bagi karyawan. Dalam kehidupan modern yang makin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya, ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stress (Luthan, 2017).

Penulis menggunakan kuesioner kepada 20 orang pegawai PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui dimensi stres kerja apa saja yang dinilai bermasalah oleh pegawai PT Taspen KCU Bandung. Dan yang didapatkan penulis adalah sebagai berikut

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Stres Kerja Pegawai di PT Taspen KCU Bandung

| No | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah Karyawan | Jumlah Skor | Rata-rata skor |
|-----------------------|------------|-----------|-------|--------|--------|---------|-----------------|-------------|----------------|
| | | SS (5) | S (4) | KS (3) | TS (2) | STS (1) | | | |
| 1 | Psikologis | 6 | 8 | 3 | 2 | 1 | 20 | 68 | 3,40 |
| 2 | Fisik | 2 | 8 | 6 | 4 | - | 20 | 60 | 3,40 |
| 3 | Perilaku | 3 | 6 | 8 | 3 | - | 20 | 69 | 3,45 |
| Jumlah Skor Rata-rata | | | | | | | | 205 | 3,41 |

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei 2019

Tabel 1.5 memperlihatkan bahwa nilai variabel stres kerja yang ada di PT.Taspen (Persero)KCU Bandung mengalami masalah dengan rata – rata skor 3,41. Diperoleh jumlah skor di PT Taspen (Persero) KCU Bandung dari indikator psikologis 3,40 fisik 3,40, dan perilaku 3,45.

Faktor penting yang mempengaruhi kinerja dari stres kerja ini ada pada indikator psikologis kurang fokusnya para pegawai saat mengerjakan pekerjaannya. Adapun faktor penting yang mengalami masalah dalam indikator perilaku yaitu pegawai sering menunda dan menghindar dari pekerjaan yang diberikan. Menurut hasil wawancara dengan bagian personalia dan beberapa pegawai PT Taspen (Persero) KCU bandung memang tingkat fokus yang dimiliki para pegawai sering menurun apabila pekerjaan mereka menumpuk maka tingkat kesalahan yang dilakukan para pegawai cukup tinggi serta para pegawainya pun seperti

menghindari pekerjaannya dan banyak menunda pekerjaan. Menurut Sondang Siagian (2015) beban tugas, desakan waktu, iklim kerja yang tidak aman dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan merupakan sumber sumber dari stres kerja. Munculnya permasalahan yang menyangkut stres kerja tersebut tentunya dapat berdampak pada kinerja pegawai yang dapat menimbulkan berbagai dampak negatif seperti pencapaian target perusahaan menjadi tidak tercapai. Hubungan stres Kerja terhadap kinerja pegawai didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Eko Yuliawan (2016), I Gede Sudha dan I Ketut Jati (2017) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu motivasi. Motivasi merupakan suatu dorongan agar pegawai melaksanakan pekerjaan dan mereka akan membawa dampak positif bagi instansi dan juga mencapai tujuan yang dapat memuaskan keinginan pegawai, ini merupakan kepuasan tersendiri bagi pegawai dan mereka akan merasa puas atas hasil yang mereka kerjakan. Malayu S.P Hasibuan (2016:143) berpendapat bahwa “motivasi merupakan suatu keahlian, dalam mengarahkan karyawan dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para karyawan dan tujuan organisasi sekaligus tercapai’.

Motivasi sangat dibutuhkan oleh seorang pegawai karena akan selalu mencoba melakukan yang terbaik begitu juga sebaliknya pegawai yang memiliki motivasi yang rendah seringkali tidak mau mencoba melakukan yang terbaik. Penulis menggunakan kuesioner kepada 20 orang pegawai PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui dimensi motivasi apa saja yang dinilai bermasalah oleh pegawai PT Taspen KCU Bandung. Data yang didapatkan penulis adalah sebagai berikut :

Tabel 1.6
Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Motivasi di PT Taspen KCU
Bandung

| No | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah pegawai | Jumlah skor | Rata-rata skor |
|-----------------------|---------------------|-----------|-------|--------|--------|---------|----------------|-------------|----------------|
| | | SS (5) | S (4) | KS (3) | TS (2) | STS (1) | | | |
| 1 | Kebutuhan Prestasi | 1 | 7 | 8 | 4 | - | 20 | 65 | 3,25 |
| 2 | Kebutuhan Afiliasi | 2 | 9 | 6 | 3 | - | 20 | 70 | 3,50 |
| 3 | Kebutuhan Kekuasaan | 2 | 6 | 9 | 2 | 1 | 20 | 66 | 3,30 |
| Jumlah Skor Rata-rata | | | | | | | | 201 | 3,35 |

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei 2019

Tabel 1.6 memperlihatkan bahwa nilai variabel Motivasi yang ada di PT. Taspen (Persero) KCU Bandung mendapatkan rata – rata skor 3,35 . Diperoleh jumlah skor di PT Taspen KCU Bandung dari dimensi kebutuhan prestasi 3,25, kebutuhan afiliasi 3,50, kebutuhan sosial 3,30 dan kebutuhan kekuasaan 3,30.

Hasil ini menunjukkan masalah pada dimensi kebutuhan sosial yaitu hubungan dengan rekan kerja berjalan dengan baik serta pada dimensi kebutuhan penghargaan yaitu ingin mendapatkan pujian dari pimpinan. Menurut hasil wawancara dengan bagian personalia dan beberapa pegawai PT Taspen (Persero) KCU Bandung membenarkan bahwa hubungan di dalam pekerjaan sesama pegawai memang kurang berjalan dengan baik, sesama pegawai bersaing untuk menjadi yang terbaik tanpa memikirkan rekan kerja agar mendapatkan posisi yang aman serta kebutuhan penghargaan tidak adanya pujian dari pimpinan dalam menyelesaikan tugas ataupun memenuhi target yang menyebabkan motivasi di PT. Taspen (Persero) KCU Bandung mengalami masalah. Hubungan Motivasi terhadap kinerja pegawai didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Agung Setiawan (2015) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hal ini mengindikasikan bahwa adanya masalah mengenai kinerja pegawai di PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Dari beberapa alasan penyebab tersebut diduga faktor stres kerja dan motivasi dianggap penting, hal ini ditunjang oleh penelitian yang dilakukan oleh Regina Juni (2015), bahwa stres kerja dan motivasi memegang peranan penting yang cukup signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis melakukan penelitian di PT Taspen (Persero) KCU Bandung dengan judul **“PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT TASPEN (Persero) KCU BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan batasan-batasan masalah penelitian yang terjadi, menceritakan permasalahan penelitian yang dialami, sedangkan rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan-pengumpulan data.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang teridentifikasi di PT Taspen (Persero) KCU Bandung sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai
 - a. Target pencapaian hasil kerja pegawai belum maksimal.
 - b. Tanggung jawab atas hasil pekerjaan belum terpenuhi.
 - c. Kurang terjalin kerjasama antar pegawai.
 - d. Kerjasama dan inisiatif kerja pegawai masih kurang terjalin dengan baik.

2. Stres Kerja

- a. Kurang fokusnya pegawai dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.
- b. Pegawai sering menunda pekerjaan.

3. Motivasi

- a. Kurang adanya penghargaan dan pujian kepada para pegawai.
- b. Hubungan sosial antar pegawai kurang berjalan dengan baik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemikiran di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana Stres kerja di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.
2. Bagaimana Motivasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung
3. Bagaimana Kinerja pegawai di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung
4. Seberapa besar pengaruh Stress kerja dan Motivasi mempengaruhi Kinerja Pegawai baik secara simultan dan parsial di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Stres Kerja di PT Taspen (Persero) KCU Bandung

2. Motivasi di PT Taspen (Persero) KCU Bandung
3. Kinerja pegawai di PT Taspen (Persero) KCU Bandung
4. Besar Pengaruh Stres kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai baik secara simultan maupun parsial di PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian yaitu untuk melakukan penyelidikan dari tanggapan dan juga konsekuensinya terhadap suatu keadaan. Keadaan tersebut dapat juga dikontrol dengan melalui eksperimen atau percobaan berdasarkan observasi.

1.4.1 Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat khususnya bagi penulis yaitu untuk lebih mengetahui secara teoritis mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap hasilnya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan pada masalah ini, yaitu :

1. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis dalam menguasai ilmu manajemen, khususnya di bidang sumber daya manusia.
2. Bagi instansi atau organisasi, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen instansi atau organisasi dalam menilai dan mengevaluasi khususnya dalam menjalankan manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi perguruan tinggi, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai studi kepustakaan bagi pihak yang memerlukan.
4. Bagi pihak lain, dapat digunakan sebagai bahan referensi. Bagi penelitian selanjutnya, dalam penelitian di bidang yang sama.