

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kemampuannya untuk mengelola berbagai macam sumber daya yang dimilikinya, salah satu yang sangat penting yaitu sumber daya manusia. SDM senantiasa melekat pada setiap sumber daya perusahaan sebagai faktor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberi kontribusi kearah pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka pencapaian tujuannya secara efektif dan efisien. Tersedianya sumber daya yang profesional telah menjadi kebutuhan strategis perusahaan didasari oleh pemahaman bahwa manusia adalah penentu atas semua kinerja perusahaan. Mewujudkan sumber daya manusia yang profesional bagi sebuah perusahaan.

PT. Taspen (Persero) atau Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) yang mulai beroperasi tahun 1987 hingga sekarang (2020). Pembentukan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No 9 tahun 1963 tentang Pembelanjaan Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai negeri. Adapun proses pembentukan program pensiun pegawai negeri ditetapkan dengan Undang- undang No 11 tahun 1956 tentang pembelanjaan Pensiun dan Undang-undang No 11 tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda atau duda serta undang-undang No 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok

kepegawaian. Dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang memasok atau memenuhi janji manfaat pensiun. Manfaat pensiun adalah berbagai macam manfaat entah pembayaran rutin, tunjangan kesehatan, akses fasilitas tertentu yang diberikan kepada seseorang yang pensiun berdasarkan pekerjaan orang itu sebelum pensiun.

Dana pensiun sendiri terdiri dari beberapa yaitu yang pertama Dana Pensiun Pemberi Kerja adalah dana pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang memperkerjakan pegawai, selaku pendiri untuk menyelenggarakan program pensiun iuran pasti bagi kepentingan sebagian atau seluruh pegawainya sebagai peserta dan menimbulkan kewajiban terhadap pemberi kerja. Kedua yaitu dana Pensiun Lembaga Keuangan adalah dana pensiun pemberi kerja yang menyelenggarakan program pensiun iuran pasti dengan iuran hanya pemberi kerja yang didasarkan pada rumus yang dikaitkan dengan keuntungan pemberi kerja. Ketiga yaitu Dana Pensiun Lembaga Asuransi Kesehatan adalah dana pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan program pensiun iuran pasti bagi perorangan, baik pegawai maupun pekerja mandiri yang terpisah dari dana pensiun pemberi kerja bagi pegawai bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan.

Berdasarkan wawancara awal dengan pihak PT.Taspen (persero) KCU Bandung, berkenaan dengan kinerja pegawai. Peneliti menemukan beberapa fenomena masalah yang terjadi pada PT.Taspen (persero) KCU Bandung. Permasalahannya tersebut dapat dilihat dari ranking penilaian Tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Ranking Penilaian Kinerja Pegawai**  
**PT.Taspen KCU Se-Indonesia 2019**

No	Kode Cabang	Nama Cabang	Nilai	
			Angka	Kategori
1.	203	Medan	97,14	B (Baik)
2.	106	Jakarta	95,74	B (Baik)

3.	601	Makassar	95,71	B (Baik)
4.	502	Surabaya	94,73	B- (Baik-)
5.	300	Bandung	94,19	B- (Baik-)

Sumber: PT.Taspen (Persero) Jakarta Pusat.

Berdasarkan tabel 1.1 data tersebut menunjukkan bahwa PT.Taspen (Persero) KCU diperingkat pertama dan memperoleh nilai tertinggi adalah PT.Taspen (Persero) KCU Medan dengan memperoleh nilai 97,14 dengan kategori B (Baik). Diperingkat kedua adalah PT.Taspen (Persero) KCU Jakarta dengan memperoleh nilai 95,74 dengan kategori B (Baik). Diperingkat ketiga adalah PT.Taspen (Persero) KCU Makassar dengan memperoleh nilai 95,71 dengan kategori B (Baik). Diperingkat keempat adalah PT.Taspen (Persero) KCU Surabaya dengan memperoleh nilai 94,73 dengan kategori B- (Baik-). Diperingkat kelima yang memperoleh nilai terendah adalah PT.Taspen (Persero) KCU Bandung dengan memperoleh nilai 94,19 dengan kategori B- (Baik-). Yang artinya kinerjanya belum optimal dan belum mencapai target predikat A (baik sekali), sehingga apa yang diharapkan perusahaan tidak sesuai yang dengan tujuan dan akan dapat menghambat perusahaan dalam mencapai suatu tujuan.

PT. Taspen (Persero) memiliki kantor pusat yang berbeda lokasi di Jakarta dan terdiri beberapa kantor cabang utama yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia salah satunya yaitu PT. Taspen Kantor Cabang Utama Bandung. Pada kinerjanya PT. Taspen (Pesero) berpedoman pada peraturan Direksi Nomor PD-12/DIR/2012. Pada peraturan ini memuat tentang pedoman pelaksanaan pelayanan program tabungan hari tua, program pensiun, manajemen data kepersertaan dan iuran, kewajiban dan hak peserta pensiun, perhitungan besar manfaat, jenis pensiun, batas usia pensiun, hingga pelayanan peserta berupa pelayanan 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 prinsip *Good Corporate Governance*. Jika

pekerjaan yang didapatkan terlalu berat sehingga mengakibatkan beban kerja yang berlebih akan membuat pegawainya stres dan menimbulkan dampak bagi pegawai. Potensi lainnya yaitu motivasi. Motivasi kerja penting agar pegawai tidak mudah menyerah dan terus berpikir dan bekerja kreatif bila menemukan kesulitan dalam menjalankan tanggung jawab kerjanya. Motivasi merupakan suatu untuk berusaha seoptimal mungkin dalam mencapai tujuan organisasi. dengan motivasi kerja yang tinggi, maka kinerja pegawai akan meningkat karena para pegawai akan melakukan pekerjaan secara lebih semangat, sehingga pekerjaan dapat selesai lebih cepat dan lebih baik. Begitu juga sebaliknya jika motivasi kerja turun maka kinerja akan turun juga. Jadi motivasi kerja akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Beban kerja adalah pegawai yang harus menyelesaikan tugasnya dalam waktu yang sudah ditentukan oleh atasan. Sementara itu, motivasi dapat menentukan sejauh mana pegawai mau berusaha dan bekerja seoptimal mungkin untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Peningkatan produktivitas kinerja pegawai PT. Taspen (Persero) harus lebih diperhatikan, mengingat semakin meningkatnya jumlah pegawai Negeri Sipil (PNS) baik yang masih aktif maupun yang telah purna tugas (pensiun) khususnya di kota Bandung. Kinerja pegawai bisa ditingkatkan melalui beberapa cara, yaitu dengan menanamkan budaya kerja yang optimal sehingga berpengaruh pada perilaku kerja yang diindikasikan dengan peningkatan kepuasan kerja individu dan produktivitas kerja unit itu sendiri, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Untuk mengetahui pencapaian kinerja pegawai pada PT.Taspen PT.Taspen (Persero) KCU Bandung lima tahun kebelakang bisa dilihat di tabel 1.2

**Tabel 1.2**  
**Data Pencapaian Kinerja Pegawai PT.Taspen (Persero) KCU Bandung tahun 2015-2019 Periode Januari-Desember.**

No	Tahun	Angka	Kategori	Keterangan
1	2015	99.51 – 100	B+	BAIK (+)

2	2016	>95 – 99.50	B	BAIK
3	2017	>91 – 95	B-	BAIK (-)
4	2018	>85 – 91	C	CUKUP
5	2019	>55 – 85	D	KURANG

Sumber: PT.Taspem (Persero) KCU Bandung

Berdasarkan Tabel 1.2 data dari tahun 2015-2019 sudah terlihat menunjukkan bahwa kinerja pegawai mengalami fluktuasi kearah menurun yaitu sampai kedalam kategori D (kurang) pada tahun 2019 dan belum memenuhi pencapaian kinerja pegawai atau belum optimalnya suatu kegiatan proses kinerja yang terjadi dari tahun ke tahun. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja pegawai PT.Taspem (persero) maka dapat dilihat berdasarkan persentasi sistem manajemen kinerja (SMK) pada tabel 1.3 sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Sistem Manajemen Kinerja (SMK)**

**PT.Taspem (Persero) KCU Bandung**

<b>Klasifikasi</b>	<b>Rentang Nilai SMK (%)</b>
A = Baik Sekali	100
B <sup>+</sup> = Baik <sup>+</sup>	97,5 – 99
B = Baik	92,5 – 97,4
B <sup>-</sup> = Baik -	81 – 92,4
C = Cukup	70 – 80
D = Kurang	55 – 69
E = Nihil	<55

Sumber: PT.Taspem (Persero) KCU Bandung

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas menjelaskan klasifikasi penilaian kinerja dengan nilai tertinggi adalah 100 dengan klasifikasi A (Baik Sekali), yang kedua nilai 97,5 – 99% klasifikasi B<sup>+</sup>, yang ketiga nilai 92,5 – 97,4% dengan klasifikasi B (Baik), yang keempat nilai 81 – 92,4% dengan klasifikasi B<sup>-</sup> (Baik-), yang ke lima nilai 70 – 80% dengan klasifikasi C (Cukup), yang keenam nilai 55 – 79% dengan klasifikasi D (Kurang), dan yang terakhir nilai <55% dengan klasifikasi E (Nihil). Maka dapat disimpulkan dari data tabel 1.1 dan tabel 1.2 menyatakan bahwa

PT. Taspen (Persero) KCU Bandung pada tahun 2019 berada di klasifikasi B- yang artinya PT. Taspen (Persero) KCU Bandung memiliki klasifikasi yang rendah dibandingkan dengan PT. Taspen (Persero) KCU yang ada di seluruh Indonesia.

Sumber daya yang dimiliki perusahaan tidak akan memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik, oleh karena itu perusahaan masih membutuhkan usaha-usaha yang dapat memaksimalkan kinerja pegawai guna tercapainya tujuan perusahaan. Masalah kinerja ini juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan kepala bagian SDM dan umum menyatakan bahwa, secara umum yang mengakibatkan belum optimalnya kinerja di PT. Taspen (Persero) KCU Bandung, diantaranya :

1. Masih rendahnya kualitas kerja yang menimbulkan kinerja pegawai yang belum optimal karena masih ada pegawai yang menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan sehingga pekerjaan dinilai kurang maksimal.
2. Masih rendahnya kuantitas kerja karena masih banyaknya pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, hal tersebut dapat menghambat pekerjaan lainnya.
3. Masih rendahnya kerjasama antar pegawai karena kurang terjalinnya kekompakan dari setiap pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan bersama dan masih mementingkan ego masing-masing dalam menyelesaikan pekerjaan karena adanya perbedaan persepsi atau pendapat antar pegawai.
4. Masih rendahnya rasa tanggung jawab dikarenakan pegawai masih terlihat kurang menyadari akan tugas dan tanggung jawabnya sehingga banyak pekerjaan yang belum terselesaikan yang dapat menghambat pekerjaan lainnya dan tentu berdampak buruk terhadap perusahaan.

5. Masih kurangnya inisiatif pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari pimpinan.

Peneliti melakukan pra-survei dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 orang pegawai sebagai responden dengan secara acak, yang dimana dalam penelitian ini adalah pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Bandung untuk dapat melihat kondisi awal dari kinerja pegawai dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.4 sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra-Survei Kinerja Pegawai Pada PT.Taspen (persero) KCU Bandung**

	Dimensi	Tingkat Kesetujuan						
		SS	S	KS	TS	STS	Jumlah Skor	Rata-rata
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Kinerja Pegawai	Kualitas kerja	2	5	10	8	5	81	2,7
	Kuantitas kerja	4	12	7	4	3	100	3,3
	Tanggung jawab	3	5	12	8	2	89	2,9
	Kerjasama	6	5	6	10	3	91	3,0
	Inisiatif	5	10	9	5	1	103	3,4
<b>Skor rata-rata Kinerja Pegawai</b>								<b>3,0</b>
<b>Jumlah skor =Nilai x Frekuensi</b>								
<b>Rata-rata = Jumlah skor : Jumlah Responden (30 orang)</b>								
<b>Skor Rata-rata = Jumlah rata-rata : Jumlah Kuesioner</b>								

Sumber : hasil olah data kuesioner pra-survei oleh peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat hasil pra-survei yang diperoleh memiliki skor nilai rata-rata sebesar 3,0. Kinerja pegawai yang belum memenuhi kriteria ideal terdapat beberapa, terutama pada kualitas kerja sebesar 2,7 selanjutnya pada tanggung jawab sebesar 2,9 Karena kurangnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pegawai.

Menurunnya hasil kinerja pada PT.Taspen (persero) KCU Bandung yaitu tidak tercapainya target-target yang ditetapkan oleh perusahaan terhadap kinerja pegawai dan permasalahan tersebut berdampak tidak baik bagi perusahaan dengan program SMK yang menuntut pegawai untuk selalu berkompentensi dan memberikan kinerja terbaiknya didalam perusahaan. Data tersebut hasil dari

wawancara dengan salah satu pimpinan bahwa pegawai harus memiliki kemampuan berkompetensi agar target-target yang sudah ditetapkan perusahaan tercapai serta mampu meningkatkan hasil kerja yang efektif dan efisien.

Dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah prioritas setiap perusahaan, karena PT.Taspen (persero) KCU Bandung agar selalu fokus kepada kinerja pegawainya agar mengalami peningkatan dalam kinerja. Dapat berikan kesimpulannya kinerja pegawai PT.Taspen (persero) KCU Bandung yang terdapat lima dimensi, semuanya belum memenuhi standar.

**Tabel 1.5**  
**Rekapitulasi Hasil Pra-Survei kondisi kinerja pegawai pada PT.Taspen (Persero) KCU Bandung**

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-Rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1	Disiplin	Taat terhadap waktu	4	7	9	8	2	93	3,1
		Taat terhadap perusahaan	5	10	9	5	1	103	3,4
		Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan	5	10	9	3	3	101	3,3
		Taat terhadap etika kerja	5	6	6	10	4	91	3,0
		<b>Skor Rata-Rata</b>						<b>3,2</b>	
2	Budaya organisasi	Keagresifan	7	9	7	10	7	119	3,9
		Kepribadian	6	5	6	10	3	91	3,3
		Performa	7	8	7	10	2	110	3,6
		Orientasi team	5	10	9	3	3	101	3,3
		<b>Skor Rata-Rata</b>						<b>3,5</b>	
3	Stres kerja	Faktor Individu	11	9	7	2	1	117	3,9
		Faktor Organisasi	9	12	4	2	3	112	3,7
		Faktor Lingkungan	7	10	8	3	2	107	3,5
		<b>Skor rata-rata Stres Kerja</b>						<b>3,7</b>	
4		Langsung	6	5	6	10	3	91	3,0

	kompensasi	Tidak Langsung	7	11	6	4	2	107	3,5
		<b>Skor Rata-Rata</b>							<b>3,2</b>
5	Motivasi	Kebutuhan Psikologis	6	5	6	10	3	91	3,0
		Kebutuhan Rasa Aman	2	5	9	9	5	80	2,6
		Kebutuhan Sosial (Berafiliasi)	5	10	9	3	3	101	3,3
		Kebutuhan akan Penghargaan	4	5	7	12	2	87	2,9
		<b>Skor Rata-Rata</b>							<b>2,9</b>
6	Beban kerja	Tuntutan fisik	7	10	8	3	2	107	3,5
		Tuntutan tugas	2	4	14	7	3	85	2,8
		<b>Skor Rata-Rata</b>							<b>3,1</b>
<b>Jumlah skor = Nilai x Frekuensi</b> <b>Rata-rata = Jumlah skor : Jumlah Responden (30 orang)</b> <b>Skor Rata-rata = Jumlah rata-rata : Jumlah Kuesioner</b>									

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh peneliti (2020)

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai variabel bebas yaitu disiplin kerja, budaya organisasi, stres kerja, kompensasi, motivasi, beban kerja memiliki jumlah skor rata-rata 3,2 3,5 3,7 3,2 2,9 dan 3,1. Dari semua variabel bebas tersebut yang memiliki jumlah skor rata-rata terendah atau yang menjadi faktor penyebab turunnya kinerja pegawai adalah variabel stres kerja dengan skor rata-rata 3,7 dan variabel motivasi kerja dengan skor rata-rata 2,9. Mengingat stres dan motivasi kerja merupakan penyebab kinerja mengalami penurunan pada PT.Taspen (persero) KCU Bandung dan hal inilah yang menjadi upaya untuk menjadikan landasan penelitian. Upaya untuk menjadi landasan penelitian dengan tujuan memperkuat penelitian ini, maka peneliti menggunakan kuesioner untuk mengukur dan mengetahui variabel stres kerja, motivasi kerja pada PT.Taspen (persero) KCU Bandung.

Untuk melihat kondisi awal variabel stres kerja pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Bandung maka peneliti melakukan pembagian kuisisioner pra-survei kepada 30 responden yaitu

pegawai secara acak di PT. Taspen (Persero) KCU Bandung dan hasilnya dapat di lihat pada tabel 1.6 sebagai berikut

**Tabel 1.6**  
**Hasil pra-survei Stres Kerja pada PT.Taspen (persero) KCU Bandung**

Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Stres Kerja	Faktor Individu	11	9	7	2	1	117	3,9
	Faktor Organisasi	9	12	4	2	3	112	3,7
	Faktor Lingkungan	7	10	8	3	2	107	3,5
<b>Skor rata-rata Stres Kerja</b>								<b>3,7</b>
<b>Jumlah skor =Nilai x Frekuensi</b>								
<b>Rata-rata = Jumlah skor : Jumlah Responden (30 orang)</b>								
<b>Skor Rata-rata = Jumlah rata-rata : Jumlah Kuesioner</b>								

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 1.6 diatas hasil pra-survei kuesioner mengenai stres kerja yang dilakukan pada PT.Taspen (persero) KCU Bandung menyatakan variabel stres kerja memiliki skor rata-rata 3,7 , Dimensi Faktor Lingkungan Kerja yang memiliki nilai rata-rata 3,5, dan Faktor Individu yang memiliki nilai rata-rata 3,9 Dapat disimpulkan target standar kinerja pegawai pada PT.Taspen (persero) KCU Bandung yang terdiri dari tiga dimensi yang semuanya belum memenuhi standar. Pada dimensi faktor individu memiliki nilai tertinggi disbanding nilai yang lain, karena pegawai memiliki masalah masing-masing setiap individunya.

Masalah stres kerja bila dikelola dengan baik bisa menjadi sebuah stimulus atau trigger untuk meningkatkan kemampuan pegawai. Namun bila tidak dikelola dengan baik stres membuat pegawai depresi sehingga pada akhirnya membuat kinerjanya buruk. Dalam mencapai tujuan perusahaan, pegawai selayaknya manusia memiliki pikiran, perasahan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Dari sikapnya terhadap pekerjaan, karyawan akan menunjukkan motivasi, prestasi dan kinerja yang baik serta kecintaannya terhadap pekerjaan yang dibebankan kepada dirinya.

Disamping stres kerja, motivasi kerja merupakan faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai. Motivasi kerja adalah dorongan yang timbul dari dalam diri seorang pegawai untuk

bekerja, demi tujuan pribadinya dan organisasi dimana tempatnya bekerja. Motivasi merupakan hal penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dimana motivasi harus diperhatikan oleh manajemen, bila kurang diperhatikan akan muncul efek negatif pada pegawai dan pada akhirnya akan menimbulkan kerugian pada perusahaan. Motivasi adalah hal yang menjadi fondasi bagi seseorang untuk memasuki organisasi, alasannya tidak lain adalah untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi untuk mencapai tujuan perusahaan maka pihak manajemen lah yang menjadi faktor kunci dalam memberikan motivasi, agar menjadi daya dorong yang efektif dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai.

Untuk melihat kondisi awal motivasi kinerja pegawai PT. Taspen (Persero) KCU Bandung maka peneliti melakukan pembagian kuisisioner pra-survei kepada 30 responden yaitu pegawai secara acak di PT. Taspen (Persero) KCU Bandung dan hasilnya dapat di lihat pada tabel 1.7 sebagai berikut :

**Tabel 1.7**  
**Hasil pra-survei Motivasi Kerja pada PT.Taspen (persero) KCU Bandung**

Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Motivasi Kerja	Kebutuhan Psikologis	4	5	7	12	2	87	2,9
	Kebutuhan Rasa aman	2	5	9	9	5	80	2,6
	Kebutuhan Sosial (Berafiliasi)	5	10	9	3	3	101	3,3
	Kebutuhan Akan Penghargaan	6	5	6	10	3	91	3.0
<b>Skor rata-rata Motivasi Kerja</b>								<b>2,9</b>
<b>Jumlah skor =Nilai x Frekuensi</b>								
<b>Rata-rata = Jumlah skor : Jumlah Responden (30 orang)</b>								
<b>Skor Rata-rata = Jumlah rata-rata : Jumlah Kuesioner</b>								

Sumber : hasil olah data kuisisioner pra-survei oleh peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 1.7 dari hasil kuisisioner pra-survei mengenai motivasi kerja yang memiliki skor 2,9 hal ini dikatakan kurang baik. Dimensi yang memiliki total nilai rata-rata terkecil yaitu kebutuhan rasa aman dengan nilai rata-rata 2,6 dan kebutuhan psikologis dengan nilai rata-rata 2,9 karena pegawai akan bertahan pada suatu perusahaan lebih lama atau bahkan hingga masa

pensiunnya apabila kebutuhan rasa aman terpenuhi dan kebutuhan psikologisnya juga terpenuhi dengan baik. pegawai yang merasa aman secara lingkungan ditambah dengan adanya perencanaan setelah pensiun, cenderung akan bertahan lama dan loyal perusahaan.

Motivasi kerja menjadi salah satu acuan karyawan untuk bekerja dengan penuh semangat, untuk mencapai cita-cita yang diinginkan. Dengan demikian, motivasi mempunyai hubungan yang erat, karena motivasi memiliki dorongan atau penggerak bagi seseorang untuk mendapatkan suatu pencapaian yang diinginkan. Hal itu dapat dilihat pada pegawai PT.Taspen (persero) KCU Bandung masih ada pegawai yang bermalas-malasan dalam bekerja dalam melaksanakan tugasnya, jika ada kesalahan dalam bekerja kurang berinisiatif memperbaikinya, masih ada pegawai yang mendahulukan kepentingan pribadi dari pada kepentingan perusahaan. Kondisi lain yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu stres beban kerja karena mereka mendapatkan tuntutan fisik yang harus selalu sehat agar saat mengerjakan pekerjaan yang diberikan atasan tidak terganggu dan tuntutan tugas yang selalu dituntut agar selalu mengerjakan tugas yang diberikan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan dari PT.Taspen (persero) KCU Bandung.

Berdasarkan uraian masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di PT.Taspen Kantor Cabang Utama Bandung.”

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi dan rumusan masalah adalah proses terpenting dalam sebuah penelitian. Identifikasi masalah bertujuan agar peneliti maupun pembaca mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian, sedangkan rumusan masalah penelitian adalah

pertanyaan penelitian yang mana pertanyaan tersebut mengarahkan kepada apa yang sebenarnya ingin dikaji atau dicari tahu.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Dilihat dari permasalahan stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja Pegawai di PT.Taspen (persero) JKCU Bandung, dapat teridentifikasi masalah sebagai berikut:

#### **1. Stres Kerja**

##### **1) Faktor Individu**

- a. Barang (misalnya : makanan, minum)
- b. Jasa (misalnya : pekerjaan, Pendidikan)

#### **2. Motivasi kerja**

##### **1) Kebutuhan rasa aman**

- a. Keamanan (misalnya : keadaan aman dan tentram)
- b. Kenyamanan (misalnya : keadaan dimana individu mengalami sensasi yang tidak menyenangkan dan berespons terhadap suatu rangsangan yang berbahaya)

##### **2) Kebutuhan Psikologis**

- a. Kebutuhan primer (misalnya : sandang/pakaian, makanan, dan papan/tempat tinggal )
- b. Kebutuhan sekunder (misalnya : kursi, Kasur, sepatu dan tas)

#### **3. Kinerja pegawai**

##### **1) Kualitas kerja**

- a. Dukungan dari atasan mempengaruhi kualitas kerja karyawan juga ditentukan dengan dukungan atasan terhadap bawhaannya (misalkan suatu ketika nanti terjadi masalah yang dihadapi dan berimbas terhadap keuntungan perusahaan maka perlu dilakukan pembenahan dan evaluasi bukannya melakukan pemecatan.

b. Lingkungan kerja meliputi hubungan seorang pekerja dengan rekan kerjanya. Hal ini berpengaruh dengan kualitas kerja karyawan, untuk itu dibutuhkan evaluasi untuk cara mengatasinya.

2) Tanggung jawab

a. Kurang menyadari tentang pentingnya untuk melaksanakan hak dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Tidak mempunyai rasa percaya diri yang kuat terhadap kemampuan yang dimiliki.

c. Terdapat bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab yang tidak berjalan dengan maksimal.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang dipaparkan diatas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan responden tentang Stres Kerja Pegawai di PT.Taspen (Persero) KCU Bandung
2. Bagaimana tanggapan responden tentang Motivasi Kerja Pegawai di PT.Taspen (Persero) KCU Bandung
3. Bagaimana tanggapan responden tentang Kinerja Pegawai di PT.Taspen (Persero) KCU Bandung
4. Seberapa besar Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di PT.Taspen (Persero) KCU Bandung baik secara simultan maupun parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis dan mengkaji :

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

3. Kinerja Pegawai di PT.Taspen (Persero) KCU Bandung
4. Besaran Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di PT. Taspen (Persero) KCU Bandung

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta dapat menjadi bahan kajian untuk dikembangkan dan diteliti lebih mendalam lagi bagi pihak berkepentingan, terutama yang berhubungan dengan Stres Kerja, Motivasi Dan Kinerja Pegawai.

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

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan agar manajer pada PT.Taspen (Persero) KCU Bandung. dapat memberikan wawasan bagi pegawai dalam bekerja, maka pegawai dapat berkomitmen dalam organisasi, untuk mengetahui kinerja pegawai pada PT.Taspen KCU Bandung.

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan agar manajer pada PT.Taspen (Persero) KCU Bandung. dapat memberikan wawasan bagi pegawai dalam bekerja, maka pegawai dapat berkomitmen dalam organisasi, untuk mengetahui kinerja pegawai pada PT.Taspen KCU Bandung.

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

Dibawah ini terdapat kegunaan penelitian secara praktis, diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
  - a. Mendapatkan pengalaman langsung dibidang manajemen sumber daya manusia dan lebih mengetahui mengenai pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT.Taspen (Persero) KCU Bandung.

- b. Memahami permasalahan yang mengakibatkan stres kerja pada PT.Taspen (Persero) KCU Bandung.
- c. Mengetahui hasil dari pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT.Taspen (Persero) KCU Bandung.

## 2. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan diharapkan dapat menangani agar tidak terjadinya stres pada PT.Taspen (Persero) KCU Bandung.
- b. Sebagai upaya untuk mengembangkan motivasi pada pegawai di PT.Taspen (Persero) KCU Bandung.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kinerja pegawai pada PT.Taspen (Persero) KCU Bandung.

## 3. Bagi Pihak Peneliti

- a. Membantu pembaca mengetahui pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai
- b. Hasil penelitian dapat bermanfaat dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama

Hasil penelitian dapat bermanfaat dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.