

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan tumbuh kembangnya dunia perbankan yang ada di Indonesia salah satu masalah yang dihadapi oleh dunia perbankan saat ini adalah kurangnya karyawan yang memiliki kepuasan dalam melakukan pekerjaannya, sehingga dapat menciptakan kinerja karyawan yang kurang baik. Sumber daya manusia berperan penting dalam berkontribusi dengan baik di suatu perbankan. Perbankan dapat dikatakan berhasil apabila tingkat kepuasan yang dimiliki setiap karyawannya meningkat. Hal tersebut dapat berdampak terhadap tingkat kinerja yang dimiliki setiap karyawan dalam jasa perbankan. Sumber daya manusia memiliki peran besar dalam menentukan kinerja perbankan dan juga tingkat kepuasan terhadap nasabah.

Persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Semua bank berlomba-lomba untuk meningkatkan aset untuk menang dalam persaingan. Jasa perbankan sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Pada saat ini jasa perbankan merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh pesat. Sehingga masyarakat sekarang sudah mulai terbuka dengan dunia perbankan, karena dapat melakukan transaksi dan kemudahan yang disediakan oleh Bank (ATM, SMS Banking, Internet Banking, dan lain-lain) walaupun regulator perbankan dan Lembaga keuangan lainnya dalam hal ini Bank Indonesia (BI) dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mempererat peraturan mengenai hal tersebut.

Bank di Indonesia terdiri dari bank pemerintah, bank swasta, bank internasional. Sebagai penyedia jasa, perbankan melakukan beberapa kegiatan, yang utama adalah penghimpunan dan penyaluran dana, serta kegiatan penunjang berupa jasa perusahaan perbankan. Sektor perbankan yang selalu terlibat dengan uang, menjadikannya bisnis yang sangat sensitif, oleh karena itu menuntut rasa saling percaya antara mitra yang berbeda pendapat sehingga semua pihak merasa aman dan saling membutuhkan.

Mengingat betapa pentingnya peranan sektor perbankan, maka perbankan yang kuat dan sehat sangat dibutuhkan bagi kelangsungan pembangunan ekonomi di Indonesia. Termasuk Bank Pembangunan Daerah (BPD). Bank Pembangunan Daerah (BPD) memiliki karakteristik yang berbeda dengan kelompok Bank lainnya. Bank tersebut sebagai salah satu Bank yang ada pada sistem perbankan nasional memiliki fungsi dan peranan yang signifikan dalam pembangunan ekonomi regional karena Bank Pembangunan Daerah membuka jaringan pelayanan di daerah-daerah, dimana secara ekonomis sulit dilakukan oleh Bank Swasta. Dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang merupakan bagian dari industri perbankan nasional juga harus menunjukkan kinerja efisiensi yang optimal dalam rangka mendukung sepenuhnya pembiayaan pembangunan daerah.

Adapun disini sumber penghasilan atau sumber dana yang dihasilkan oleh bank paling banyak diambil dari dana pihak ketiga.

Bank memperoleh dana dari 3 sumber sebagai berikut :

- a. Dana pihak pertama, dimana dana ini berasal dari pemilik dan laba bank.
- b. Dana pihak kedua, dimana dana ini diperoleh melalui pasar uang.

- c. Dana pihak ketiga, dana yang bersumber dari simpanan masyarakat berupa giro, tabungan, deposito dan setoran jaminan.

(<https://www.simulasikredit.com/>)

Berikut peneliti akan sajikan posisi Bank Pembangunan Daerah yang berada di Indonesia berdasarkan jumlah dana pihak ketiga pada Tahun 2022 pada Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1
Posisi Bank Pembangunan Daerah di Indonesia Berdasarkan Jumlah Dana Pihak Ketiga Tahun 2022

No	Bank Daerah	Total Dana Pihak Ketiga (Triliun Rupiah)
1	Bank BJB	Rp. 131,12 Triliun
2	Bank Jatim	Rp. 81,77 Triliun
3	Bank Jateng	Rp. 67,09 Triliun
4	Bank DKI	Rp. 67,13 Triliun
5	Bank Sumut	Rp. 33,38 Triliun
6	Bank Kaltim	Rp. 25,63 Triliun
7	Bank Papua	Rp. 21,28 Triliun
8	Bank Kalteng	Rp. 9,38 Triliun
9	Bank Sulteng	Rp. 8,16 Triliun
10	Bank Bengkulu	Rp. 8,8 Triliun

Sumber : <https://dataindonesia.id/>

Berdasarkan Tabel 1.1 menyatakan bahwa Bank BJB paling unggul dengan meraih dana pihak ketiga di Indonesia. Hal ini dana yang dihimpun oleh Bank BJB berasal dari masyarakat, baik secara perorangan maupun badan usaha, yang diperoleh bank dengan menggunakan instrumen produk simpanan yang dimiliki oleh Bank. Dengan demikian, masyarakat akan menyisihkan sebagian dari pendapatannya yang tidak dikonsumsi untuk ditabung, tabungan inilah yang dihimpun oleh bank sebagai dana pihak ketiga. Selain itu Bank BJB di Jawa Barat terbagi diberbagai Kota atau Kabupaten yang tentunya memiliki jumlah yang

berbeda. Oleh karena itu peneliti akan sajikan pada Tabel 1.2 mengenai Jumlah Bank BJB Berdasarkan Kota/Kabupaten di Jawa Barat 2022:

Tabel 1.2
Jumlah Bank BJB Berdasarkan Kota/Kabupaten di Jawa Barat Tahun 2022

No	Kota / Kabupaten	Jumlah Bank BJB
1	Kota Bandung	110 Unit
2	Kab Bandung	103 Unit
3	Kota Cirebon	67 Unit
4	Kota Tasikmalaya	63 Unit
5	Kab Bogor	62 Unit
6	Kab Garut	62 Unit
7	Kota Bekasi	59 Unit
8	Kab Bogor	56 Unit
9	Kab Bekasi	50 Unit
10	Kota Depok	48 Unit
11	Kota Tasikmalaya	38 Unit
12	Kab Cirebon	34 Unit
13	Kab Sumedang	34 Unit
14	Kota Cimahi	33 Unit
15	Kota Sukabumi	28 Unit
16	Kab Purwakarta	28 Unit
17	Kab Cimahi	26 Unit
18	Kab Cianjur	26 Unit
19	Kab pangandaran	20 Unit
20	Kab Subang	21 Unit
21	Kab Kuningan	13 Unit
22	Kab Karawang	10 Unit
23	Kota Banjar	9 Unit
24	Kab Sukabumi	8 Unit
25	Kab Majalaya	7 Unit
26	Kab Indramayu	5 Unit

Sumber : <https://www.bankbjb.co.id/>

Berdasarkan Tabel 1.2 menyatakan bahwa terdapat jumlah Bank BJB yang tersebar di seluruh provinsi di Jawa Barat. Jumlah Bank BJB di Jawa Barat terbanyak di Kota Bandung sebanyak 110, tetapi untuk mencapai sesuai dengan standar yang ditentukan, masih banyak Bank BJB di Kota Bandung yang belum

memenuhi kriteria tersebut, terlihat dari rendahnya kesadaran tenaga kerja dalam melayani nasabah hingga banyaknya nasabah yang belum dapat menikmati pelayanan yang baik. Jika hal ini dibiarkan akan berdampak tidak baik untuk pelayanan nasabah yang ada di Kota Bandung. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan untuk wilayah Kota Bandung, dimana keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam perbankan tergantung pada kepuasan dan kinerja karyawan tersebut.

Dapat dilihat dari jumlah nasabah (tabungan) di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung berada pada posisi terendah dari Kantor Cabang lainnya. Berikut peneliti sajikan Jumlah Nasabah Tabungan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung 2022:

Tabel 1.3
Jumlah Nasabah Tabungan Bank BJB Kantor Cabang di Bandung Periode 2022

Cabang Bank	Jumlah Nasabah Tabungan
Bank BJB KC Utama Bandung	1.513
Bank BJB KC Setiabudhi	873
Bank BJB KC Jatinangor	691
Bank BJB KC Suci	600
Bank BJB KC Tamansari	562

Sumber : Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung, diolah 2023

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung memperoleh jumlah nasabah tabungan terendah dikarenakan masa pemulihan Covid 19. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari harus mempunyai pengelolaan sumber daya manusia yang optimal agar memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan dari hasil kinerja

karyawannya. Data jumlah nasabah akan berpengaruh terhadap keberlangsungan kinerja karyawan yang ada di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari. Salah satu strategi untuk meraih kesuksesan dalam perbankan adalah dengan cara memberikan kinerja terbaik melalui pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu peneliti menjelaskan Tabel 1.4 mengenai perkembangan nasabah tabungan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Tahun 2021-2022 sebagai berikut:

Tabel 1.4
Perkembangan Nasabah Tabungan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
Bandung Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan
1	2019	78.176
2	2020	94.697
3	2021	105.979
4	2022	97.587

Sumber : Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung, diolah 2023

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan kenaikan jumlah nasabah tahun 2019 ke tahun 2021, lalu mengalami penurunan jumlah nasabah tahun 2021 ke tahun 2022. Hal ini disebabkan karena Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung belum memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah, karena nasabah belum mendapatkan nilai lebih selama menjadi nasabah, sehingga nasabah tidak merekomendasikan kepada orang lain. Menunjukkan kurangnya kenyamanan serta kepuasan nasabah terhadap Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung.

Kepuasan kerja dalam suatu perbankan akan berpengaruh terhadap perilaku karyawan dalam mencapai tujuan perbankan. Perilaku karyawan yang malas akan menimbulkan masalah bagi perbankan berupa tingkat absensi yang tinggi,

keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya perilaku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perbankan. Perbankan perlu untuk memperhatikan masalah kepuasan karyawan karena apabila perbankan terlambat untuk bertindak, ketika kemudian ada beberapa karyawan yang tiba-tiba mengajukan resign karena tidak mendapatkan kepuasan kerja, padahal sebelumnya tak menunjukkan tanda-tanda bahwa ada rasa kurang nyaman dalam bekerja akan menyebabkan terjadinya gangguan terhadap aktivitas perbankan. Oleh karena itu peneliti menjelaskan Tabel 1.5 mengenai data kehadiran karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung sebagai berikut:

Tabel 1.5
Data Kehadiran Karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung Tahun 2022

Tahun	Kehadiran	ketidakhadiran	Jumlah presentase
2021	72,3 %	27,7 %	100%
2022	64,1 %	35,9 %	100%

Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Tamansari, diolah 2023

Berdasarkan Tabel 1.5 menjelaskan bahwa tingkat kehadiran karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung mengalami penurunan yang mana pada tahun 2022 yang hadir sebanyak 64,1 % dan 35,9 % yang tidak hadir, oleh karena itu hal tersebut berdampak pada turunnya kinerja yang diberikan karyawan terhadap perusahaan Bank BJB Cabang Tamansari.

Kinerja Setiap orang berbeda-beda karena memiliki kapasitas untuk mengambil bagian dalam berbagai kegiatan. Manusia yang baik dapat belajar bagaimana bertindak atau mendapatkannya dengan mudah sejak lahir. Meskipun

orang memiliki kapasitas untuk berperilaku buruk tertentu, tetapi hanya pada waktu tertentu perilaku itu benar-benar terwujud. Kemampuan (*ability*) merujuk pada kapasitas untuk bertindak, sedangkan *performance* (kinerja) adalah manifestasi dari kapasitas tersebut. Kinerja adalah hasil dari usaha seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan ilmu, pengalaman, keikhlasan, dan waktu. Dengan kata lain, kinerja seseorang adalah hasil dari pekerjaan yang mereka lakukan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Untuk mengetahui bagaimana laporan kinerja karyawan bank tersebut yang berada di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari yang didasarkan pada penilaian prestasi kerja, kinerja karyawan diukur dengan penilaian evaluasi kinerja tujuannya yaitu untuk melihat dan menentukan karyawan mana yang telah bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Penilaian tersebut dilakukan setiap tiga bulan (triwulan) dalam 1 (satu) tahun. Dapat dilihat pada Tabel 1.6 mengenai kategori dari tingkatan kinerja karyawan yang terendah sampai dengan kategori sangat baik di bawah ini:

Tabel 1.6
Kategori Penilaian Kinerja Karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung Periode 2022

Kategori Kinerja	Keterangan
PL 1	Sangat baik
PL 2	Baik
PL 3	Cukup baik
PL 4	Kurang baik

Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung periode 2021-2022

Hasil rekapitulasi rata-rata penilaian kinerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung selama periode 2021-2022 dihitung per 3 bulan, dengan unsur yang dinilai tergantung *job desc* masing-masing. Unsurnya meliputi *financial, customer, internal business process and development*. Adapun yang melakukan penilaian kinerja karyawan yaitu HRD, manajer, karyawan itu sendiri atau atasannya langsung. Adapun Penilaian kinerja akan dijabarkan pada Tabel 1.7 di bawah ini:

Tabel 1.7
Penilaian Kinerja Karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung
Periode 2021-2022

Kategori kerja	Tahun							
	2021				2022			
	Q I	Q II	Q III	Q IV	Q I	QII	QIII	Q IV
	JK	JK	JK	JK	JK	JK	JK	JK
PL 1	15	16	17	20	19	18	18	15
PL 2	65	63	63	57	55	60	63	66
PL 3	57	57	53	55	53	47	42	42
PL 4	1	1	3	2	2	2	3	3
Total	138	137	136	134	129	127	126	126

Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung periode 2021-2022

Keterangan:

JK : Jumlah karyawan

PL : *Performance Level* / Tingkat kinerja

Triwulan I (QI) : Januari - maret

Triwulan II (QII) : April - Juni

Triwulan III (QIII) : Juli - September

Triwulan IV (QIV) : Oktober – Desember

Berdasarkan Tabel 1.7 memberikan gambaran bahwa hasil penilaian kinerja karyawan Kantor Cabang Tamansari 2021 – 2022 belum optimal karena PL1 selalu

naik turun dan menunjukkan nilai yang belum sesuai dengan nilai perbankan. Berdasarkan hasil wawancara, tingginya tingkat ketidakpuasan karyawan dalam bekerja menimbulkan kinerja yang kurang baik.

Kondisi-kondisi yang terjadi pada tabel diatas yang berkaitan dengan permasalahan kinerja karyawan yang belum optimal dan belum efektif. Untuk mencapai efektivitas dalam melakukan tugas, karyawan perlu mempunyai perilaku dimana karyawan tidak hanya bekerja untuk kepentingan sendiri melainkan dapat memberikan kontribusi dan partisipasi lebih kepada Bank. Sehingga hasil kerja karyawan yang diharapkan oleh Bank dapat tercapai.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan untuk mengetahui faktor-faktor mana saja yang dianggap dominan mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan, peneliti melakukan pra survey kuisisioner yang akan dijelaskan pada Tabel 1.8 mengenai hasil kuisisioner pra survey kinerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung sebagai berikut:

Tabel 1.8
Hasil Kuisisioner Pra Survey Variabel Kinerja Karyawan Pada Bank BJB
Kantor Cabang Tamansari Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1.	Kuantitas	8	10	0	3	4	90	3,6
2.	Kualitas	5	8	4	2	6	79	3,16
3.	Tanggung jawab	9	4	6	3	3	88	3,52
4.	Kerja sama	4	5	8	4	4	76	3,04
5.	Inisiatif	5	0	3	7	10	58	2,32
Skor rata-rata								3,12
Rata-Rata = Total : Jumlah Responden (25)								
Skor Rata-Rata = Jumlah Rata-Rata : Jumlah Pernyataan Kuisisioner								

Sumber : Hasil olah data kuisisioner pra survey oleh peneliti , 2023

Berdasarkan Tabel 1.8 menunjukkan bahwa kinerja karyawan memperoleh skor rata-rata yaitu 3,12. Adapun dimensi terendah adalah kerja sama dengan nilai rata-rata 3,04 dan inisiatif dengan nilai rata-rata 2,32. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kerja sama karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Kota Bandung belum berjalan dengan maksimal karena kurangnya kerjasama antar karyawan dalam melakukan pekerjaan yang diberikan sehingga membuat pekerjaan tidak selesai dengan baik. Kemudian dimensi inisiatif menunjukkan bahwa karyawan kurang berinisiatif entah dalam segi hal memberikan ide-ide atau berkontribusi dalam keberlangsungan kegiatan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Kota Bandung.

Permasalahan mengenai kinerja karyawan merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak atasan. Oleh karena itu, pimpinan dipandang perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan nantinya akan membuat manajemen Bank dapat mengambil berbagai tindakan dan kebijakan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan harapan Bank.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kasmir (2018:192) dan M. Anton Nurhidayat (2022) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan stress kerja.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan maka peneliti melakukan penyebaran kuisioner pra survey kepada 25 karyawan. Berikut dapat dilihat pada Tabel 1.9 sebagai berikut :

Tabel 1.9
Faktor-Faktor yang Diduga Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan
Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1.	Motivasi	Kebutuhan Prestasi	10	0	4	5	6	78	3,12
		Kebutuhan Afiliasi	8	5	3	8	1	86	3,44
		Kebutuhan akan kekuasaan	4	6	7	5	3	78	3,12
Skor rata-rata motivasi kerja								3,22	
2.	Disiplin kerja	Waktu kerja	8	5	8	3	1	91	3,64
		Etika kerja	6	4	7	5	3	80	3,2
		kehadiran	7	4	6	2	6	79	3,16
Skor rata-rata Disiplin kerja								3,33	
3.	Kepemimpinan	Kepemimpinan transformational	10	10	3	2	0	103	4,12
		Kepemimpinan transaksional	4	8	8	4	1	85	3,4
Skor rata-rata kepemimpinan								3,76	
4.	Lingkungan kerja	Kemananan	10	4	5	0	6	87	3,48
		Kebisingan	8	5	8	3	1	91	3,64
		Kebersihan	6	4	7	5	3	80	3,2
Skor rata-rata lingkungan kerja								3,44	
5.	Kepuasan kerja	Pekerjaan itu sendiri	5	8	6	4	2	85	3,4
		Gaji	3	5	3	5	9	63	2,52
		Promosi	7	5	1	4	8	74	2,96
		Pengawasan	8	6	3	5	3	86	3,44
		Rekan kerja	4	3	10	2	6	72	2,88
Skor rata-rata kepuasan kerja								3,04	
6.	Komunikasi	Komunikasi dengan atasan	0	6	5	6	8	55	2,2
		Komunikasi dengan bawahan	2	10	8	1	4	80	3,2
		Komunikasi sesama rekan kerja	5	7	5	4	4	80	3,2
Skor Rata-Rata Komunikasi								2,86	

Lanjutan Tabel 1.9

7.	Stres kerja	Tuntutan tugas	4	5	5	4	7	70	2,8
		Tuntutan peran	3	5	3	5	9	87	2,52
		Tuntutan antar pribadi	7	5	1	4	8	74	2,96
		Struktur organisasi	8	5	6	4	2	88	3,52
		Kepemimpinan organisasi	7	4	6	2	6	79	3,16
Skor Rata-Rata stres kerja								2,99	

Sumber : Hasil olah data kuisioner pra survey oleh peneliti , 2023

Berdasarkan Tabel 1.9 dapat dilihat bahwa variabel komunikasi, stress kerja dan kepuasan kerja diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung, hal ini karena variabel komunikasi, stres kerja dan kepuasan kerja memiliki nilai terendah di banding variabel lainnya. Variabel komunikasi, stres kerja dan kepuasan kerja memiliki kategori kurang baik, karena komunikasi memperoleh skor rata-rata 2,86, stress kerja memperoleh skor rata-rata 2,99 dan kepuasan kerja memperoleh skor rata-rata 3,04.

Variabel pertama yang diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu variabel komunikasi dengan skor rata-rata 2,86 dengan dimensi terendah yaitu komunikasi dengan atasan memperoleh rata-rata 2,2 hal ini menunjukkan bahwa kurangnya jalinan komunikasi yang baik kantar karyawan dengan atasan.

Variabel stress kerja memperoleh skor rata-rata 2,99 dengan dimensi terendah yaitu tuntutan tugas memperoleh rata-rata 2,8 menunjukkan bahwa beban kerja yang diberi terlalu berlebihan dan berdampak pada tingkat stress karyawan, tuntutan peran memperoleh rata-rata 2,52 menunjukkan bahwa kurang adanya kesempatan karyawan untuk berkeluh kesah, dan tuntutan antar pribadi

memperoleh rata-rata 2,96 yang menunjukkan bahwa ketidaksesuaian batas waktu dalam penyelesaian pekerjaan dengan beban pekerjaan.

Variabel kepuasan kerja memperoleh rata-rata 3,04 dengan dimensi terendah upah memperoleh rata-rata 2,52 menunjukkan bahwa karyawan kurang puas dengan gaji atau upah yang diberikan, promosi memperoleh rata-rata 2,96 menunjukkan bahwa penempatan karyawan tidak sesuai dengan keahliannya masing-masing sehingga pekerjaannya tidak maksimal, dan rekan kerja memperoleh rata-rata 2,88 yang menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi yang baik antar rekan kerja.

Berdasarkan latar belakang dan hasil pra survey dari tiap variabelnya dapat disimpulkan bahwa Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung memiliki permasalahan pada kinerja karyawannya yang dipengaruhi oleh komunikasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan. Maka dari latar belakang diatas penting untuk dilakukan penelitian tentang **“Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung”**.

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah merupakan suatu proses dan hasil pengenalan masalah atau merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya,

maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah di uraikan di latar belakang, maka penulis akan mengidentifikasi masalah yang muncul diantaranya sebagai berikut :

1. Komunikasi
 - Kurangnya jalinan komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan.
2. Stres kerja
 - a. Beban kerja yang di kasih terlalu berlebihan dan berdampak pada tingkat stress karyawan.
 - b. Kurang ada kesempatan karyawan untuk berkeluh kesah.
 - c. Ketidakesesuaian batas waktu dalam penyelesaian pekerjaan dengan beban pekerjaan.
3. Kepuasan kerja karyawan
 - a. Karyawan kurang puas dengan gaji atau upah yang diberikan.
 - b. Penempatan karyawan tidak sesuai dengan keahliannya masing-masing sehingga pekerjaanya tidak maksimal.
 - c. Kurangnya komunikasi yang baik antara rekan kerja.
4. Kinerja karyawan
 - a. Karyawan kurang kerja sama dalam bekerja.
 - b. Karyawan kurang inisiatif dalam bekerja.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah di uraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung.
2. Bagaimana tingkat stres kerja karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung.
3. Bagaimana kepuasan kerja pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung.
4. Bagaimana kinerja karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh komunikasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung Baik Secara Simultan Maupun Parsial.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Komunikasi kerja karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung.

2. Stres kerja karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung.
3. Kepuasan kerja pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung.
4. Kinerja karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung.
5. Besarnya pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung Baik Secara Simultan Maupun Parsial.
6. Besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Tamansari Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1.4.1 Kegunaan teoritis

Dari penelitian ini penulis berharap agar penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis. dan dapat dijadikan referensi pendukung bagi peneliti selanjutnya terkait pengaruh komunikasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan serta dampaknya terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi penulis
 - a. Penelitian ini dapat menerapkan ilmu ekonomi tepatnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang diperoleh selama perkuliahan.
 - b. Penulis dapat membandingkan dan mengaplikasikan teori-teori dan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan dengan lingkungan kerja yang sebenarnya.
 - c. Penulis dapat memberikan kontribusi terhadap permasalahan yang ada di dalam instansi.
2. Bagi perusahaan
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan terkait pentingnya sumber daya manusia di perusahaan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan kesimpulan dan saran atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung.
3. Bagi pihak lain
 - a. Dapat membantu pembaca untuk mengetahui tentang pengaruh komunikasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
 - b. Sebagai tambahan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia dan referensi bacaan bagi peneliti selanjutnya.