

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perubahan era yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi telah membawa dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan. Hampir seluruh bidang usaha dituntut untuk melakukan transformasi kearah digital agar dapat bertahan dan bersaing di tengah perubahan yang begitu cepat. Digitalisasi bukan lagi skedar tren, melainkan sudah menjadi kebutuhan mendesak karena konsumen semakin menuntut kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas dalam memperoleh layanan. Sektor perbankan menjadi salah satu industri yang paling terdampak oleh dinamika ini, mengingat peran strategisnya dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat.

Industri perbankan saat ini menghadapi persaingan yang semakin ketat, baik antarbank maupun dengan lembaga keuangan non-bank yang menawarkan produk serupa berbasis teknologi digital. Kondisi ini membuat bank dituntut untuk terus berinovasi agar tetap relevan. Selain itu, perubahan regulasi yang dinamis, kemajuan teknologi yang masif, serta ekspektasi nasabah yang semakin tinggi menambah kompleksitas tantangan yang dihadapi. Dalam hal ini, bank tidak hanya dituntut mampu menyediakan layanan modern yang cepat dan aman, tetapi juga harus mampu menjaga kualitas layanan agar sesuai dengan kebutuhan nasabah yang semakin selektif.

Di tengah persaingan yang kompetitif ini, kinerja pegawai memegang peran yang sangat penting. Kinerja pegawai merupakan fondasi utama bagi pencapaian tujuan strategis perusahaan. kinerja pegawai tidak hanya berkaitan dengan pencapaian target tetapi juga mencerminkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan. Faktor-faktor seperti konflik dan stres kerja berpotensi besar dalam menghambat produktivitas serta menurunkan hasil kerja pegawai. Sejalan dengan hal tersebut, pengelolaan kinerja pegawai perlu memperhatikan aspek internal yang berkaitan dengan psikologis dan sosial pegawai. Sutrisno (2020) menegaskan bahwa “kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh kejelasan peran, pemberdayaan, serta dukungan organisasi yang menciptakan iklim kerja yang sehat dan komunikatif”. Dengan demikian, keberhasilan industri perbankan sangat bergantung pada kualitas kinerja pegawai sebagai penggerak utama.

Kinerja pegawai merupakan bagian terpenting yang akan menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan perbankan, Setiap perusahaan perbankan dituntut untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kinerja yang baik guna menghadapi dinamika industri yang semakin kompetitif. Seperti yang dikemukakan oleh Sofia Istifarani dan Fika Azmi (2020) “Kinerja yang optimal dalam pengelolaan perbankan menjadi faktor kunci dalam menjaga kesehatan perbankan”. Namun demikian, pencapaian kinerja yang optimal tidak lepas dari tantangan internal seperti konflik dan stres kerja yang rawan terhadap penurunan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa sekalipun bank telah mengadopsi teknologi digital dalam

meningkatkan layanan, tanpa adanya perhatian yang serius terhadap kondisi psikologis pegawai, produktivitas dapat mengalami penurunan.

Mengingat betapa pentingnya peranan sektor perbankan, maka perbankan yang kuat dan sehat sangat dibutuhkan bagi kelangsungan pembangunan ekonomi di Indonesia. Termasuk PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Tbk) yang lebih dikenal dengan Bank BJB. Bank BJB pada awalnya berstatus sebagai bank daerah yang berkembang menjadi bank nasional, sehingga membutuhkan kepercayaan masyarakat sekaligus memperkuat citra positif perusahaan.

Dengan demikian, kondisi ini menegaskan bahwa di tengah tuntutan transformasi digital dan persaingan industri perbankan yang semakin ketat, keberhasilan Bank BJB dalam menjaga eksistensi dan daya saingnya tidak hanya bergantung pada teknologi dan inovasi, melainkan juga pada kemampuan perusahaan dalam mengelola konflik serta stres kerja pegawai agar kinerja tetap terjaga secara berkelanjutan.

Kesuksesan sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja setiap pegawainya. Dalam industri perbankan, salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kinerja adalah Non Profit Loan (NPL) atau kredit macet. NPL mencerminkan kemampuan bank dalam mengelola risiko kredit serta efektivitas kinerja pegawai dalam menjaga kualitas pembiayaan. Berikut data mengenai total kualitas kredit Bank BJB Kantor Cabang Tamansari pada tahun 2022-2024 dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Total Kualitas Kredit Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Tahun 2022-2024

Tahun	Target NPL (%)	Realisasi NPL (%)	Keterangan
2022	2,89%	2,19%	Tercapai (lebih baik)
2023	2,25%	2,37%	Tidak tercapai
2024	2,15%	2,36%	Tidak tercapai

Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa, perkembangan rasio Non Performing Loan (NPL) pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari selama periode 2022 hingga 2024. Data tersebut memperlihatkan adanya fluktuasi dalam pencapaian kinerja kredit, di mana pada tahun tertentu realisasi NPL dapat dicapai dengan baik, sementara pada tahun lainnya justru tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. NPL sendiri merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pengelolaan pembiayaan sebuah bank. Menurut Rosa dan Hidayat (2021) menegaskan bahwa NPL merupakan indikator utama dalam menilai kualitas portofolio kredit bank, yang terjadi ketika debitur gagal memenuhi kewajiban pembayaran sesuai kontrak. Oleh karena itu NPL tidak hanya menggambarkan kesehatan keuangan bank, tetapi juga menggambarkan kinerja pegawai dalam memastikan ketelitian analisis, penyaluran kredit, serta efektivitas dalam proses penagihan.

Pada tahun 2022, realisasi NPL sebesar 2,19% lebih rendah dari target 2,89%, sehingga menunjukkan kredit dikelola dengan baik. Namun pada tahun 2023 dan 2024, realisasi NPL masing-masing sebesar 2,37 dan 2,36 tercatat lebih tinggi daripada target yang ditetapkan. Kondisi ini mencerminkan adanya tekanan dalam pengelolaan kredit, dimana meskipun angka NPL masih di bawah ambang

batas sehat ($<5\%$), pencapaian tetap belum sesuai harapan. Situasi ini memberikan indikasi adanya tantangan dalam kinerja pegawai, khususnya dalam menjaga kualitas kredit dan mengendalikan risiko kredit bermasalah.

Berdasarkan skor kinerja cabang yang mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, penting juga untuk meninjau aspek internal yang secara langsung berhubungan dengan kedisiplinan dan kehadiran pegawai. Absensi pegawai menjadi indikator penting karena tingkat kehadiran akan memengaruhi kelancaran operasional dan pencapaian kinerja cabang. Tingginya angka keterlambatan, ketidakhadiran, maupun pengunduran diri pegawai dapat menjadi sinyal adanya persoalan manajemen, kepuasan kerja, maupun tekanan kerja yang dialami pegawai. Berikut data mengenai absensi pegawai Bank BJB Kantor Cabang Tamansari pada tahun 2022-2024 dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Absensi Pegawai Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Pegawai	Kerja Terlambat	Absen Tidak Lengkap/Mangkir	Sakit/Izin	Mengundurkan Diri
2022	138	42	32	34	3
2023	138	49	60	57	2
2024	138	89	99	35	6

Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa absensi pegawai mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Pada tahun 2022, jumlah pegawai yang terlambat tercatat sebanyak 42 orang, kemudian meningkat menjadi 49 orang pada tahun 2023, dan melonjak tajam hingga 89 orang pada tahun 2024. Hal serupa juga terjadi

pada jumlah pegawai yang mangkir, dari 32 orang pada tahun 2022 meningkat menjadi 60 orang pada 2023, dan kembali naik menjadi 99 orang pada tahun 2024.

Sementara itu, jumlah pegawai yang sakit atau izin terlihat fluktuatif, yaitu 34 orang pada tahun 2022, naik menjadi 57 orang pada tahun 2023, kemudian menurun menjadi 35 orang pada tahun 2024. Adapun jumlah pegawai yang mengundurkan diri relatif kecil, namun tetap menunjukkan peningkatan dari 3 orang pada tahun 2022, menjadi 2 orang pada tahun 2023, dan meningkat menjadi 6 orang pada tahun 2024.

Peningkat absensi, khususnya keterlambatan dan mangkir, mengindikasikan adanya penurunan disiplin kerja yang dapat berdampak langsung terhadap kinerja pegawai dan pencapaian cabang. Kondisi ini menunjukkan bahwa selain faktor yang bersifat teknis, aspek psikologis dan sosial di lingkungan kerja juga berperan besar dalam memengaruhi konsistensi kehadiran dan loyalitas pegawai terhadap perusahaan.

Berdasarkan data mengenai absensi pegawai yang menunjukkan peningkatan keterlambatan dan ketidakhadiran, langkah berikutnya adalah meninjau lebih dalam mengenai aspek kinerja pegawai berdasarkan faktor penilaian yang telah ditentukan. Penilaian ini mencakup berbagai aspek mulai dari kehadiran, kerjasama, tanggung jawab, keterampilan kualitas kerja, sikap efektivitas, hingga kepatuhan terhadap peraturan. Evaluasi kinerja ini penting untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kontribusi pegawai terhadap pencapaian tujuan cabang, sekaligus menilai konsistensi performa mereka dari tahun ke tahun.

Tabel 1.3
Kinerja Pegawai Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Tahun 2022-2024

Faktor Penilaian	2022		2023		2024	
	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
Kehadiran	75%	Cukup	72%	Cukup	65%	Sedang
Kerjasama	85%	Baik	82%	Baik	82%	Baik
Tanggung Jawab	85%	Baik	79%	Cukup	78%	Cukup
Keterampilan	80%	Cukup	80%	Cukup	80%	Cukup
Kualitas Kerja	85%	Baik	79%	Cukup	80%	Cukup
Sikap	87%	Baik	87%	Baik	86%	Baik
Efektivitas	81%	Baik	75%	Cukup	75%	Cukup
Mematuhi Peraturan	75%	Cukup	75%	Cukup	70%	Sedang
Total Rata-Rata	81%	Baik	78%	Cukup	77%	Cukup

Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa kinerja pegawai Bank BJB Kantor Cabang Tamansari mengalami penurunan dalam periode tahun 2022 hingga tahun 2024. Pada tahun 2022, rata-rata kinerja pegawai mencapai 81% dengan kategori baik yang menunjukkan bahwa sebagian besar faktor penilaian masih berada pada level memuaskan. Namun, pada tahun 2023 rata-rata menurun menjadi 78% dan hanya masuk kategori cukup, lalu kemudian turun pada tahun 2024 menjadi 77% dengan kategori yang sama.

Jika dilihat lebih rinci, faktor kehadiran menunjukkan penurunan cukup signifikan dari 75% pada tahun 2022 menjadi hanya 65% pada tahun 2024, sehingga turun ke kategori sedang. Demikian juga kepatuhan terhadap peraturan yang awalnya 75% pada tahun 2022 tetap stagnan di tahun 2023, namun merosot

menjadi 70% pada tahun 2024. Beberapa faktor lain seperti tanggung jawab, keterampilan, kualitas kerja, dan efektivitas juga mengalami penurunan sehingga cenderung bertahan di kategori cukup.

Sebaliknya, faktor sikap relatif stabil dengan kecenderungan meningkat, yakni dari 87% pada tahun 2022 menjadi 86% pada tahun 2024, tetap berada dalam kategori baik. Faktor kerjasama juga konsisten stabil pada kisaran 82-85%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun semangat tim dan sikap individual masih terjaga, aspek kedisiplinan, tanggung jawab, dan efektivitas kerja mengalami penurunan yang cukup nyata.

Secara keseluruhan, penurunan ini mengindikasikan adanya permasalahan internal yang berhubungan dengan motivasi, disiplin, serta keseimbangan kerja pegawai. Jika tidak segera ditangani, kondisi ini akan berdampak pada kinerja cabang secara keseluruhan, terlebih di tengah persaingan yang semakin ketat.

Selain penilaian individu, kinerja perusahaan secara keseluruhan juga dapat tercermin melalui total skor kinerja cabang. Skor ini menggambarkan sejauh mana pencapaian cabang dalam memenuhi indikator kerja yang telah ditetapkan, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kontribusi pegawai terhadap kinerja perusahaan. Berikut data mengenai skor kinerja Bank BJB Kantor Cabang Tamansari pada tahun 2022-2024 dapat dilihat pada Tabel 1.4 sebagai berikut:

Tabel 1.4
Total Skor Kinerja Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Tahun 2022-2024

Tahun	Skor Kinerja Pegawai
2022	111%
2023	108%
2024	106%

Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa skor kinerja cabang Bank BJB Kantor Cabang Tamansari cenderung mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, skor kinerja mencapai 111%, yang menunjukkan pencapaian optimal terhadap sebagian besar indikator penilaian. Namun, skor tersebut turun menjadi 108% pada tahun 2023, dan kembali menurun menjadi 106 pada tahun 2024.

Meskipun angka skor tersebut masih menunjukkan performa yang baik (Karena dapat melebihi angka 100% sebagai komposit), penurunan yang terjadi berkelanjutan menjadi indikasi adanya penurunan konsistensi kinerja pegawai. Kondisi ini sejalan dengan dinamika NPL sebelumnya, di mana pegawai menghadapi tekanan yang lebih besar dalam menjaga kualitas kredit serta memenuhi target yang semakin ketat. Dengan demikian, menurunnya skor kinerja cabang dapat diaitkan dengan meningkatnya konflik kerja dan stres kerja yang dihadapi pegawai.

Kondisi yang ditunjukkan pada tabel di atas berkaitan dengan permasalahan kinerja pegawai yang belum efektif dan optimal. Untuk mencapai efektivitas dalam menjalankan tugas, pegawai perlu memiliki perilaku yang tidak hanya berfokus pada kepentingan pribadi, tetapi juga mampu memberikan kontribusi dan partisipasi lebih kepada perusahaan serta bekerjasama dengan baik antar sesama pegawai. Hal ini diperlukan agar efektivitas dan efisiensi dalam bekerja tercapai, sehingga hasil kinerja pegawai yang diharapkan oleh perusahaan dapat terwujud sesuai dengan tujuannya. Kinerja juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan suatu tugas selama periode waktu tertentu,

berdasarkan kemampuan mereka untuk memenuhi standar, target, sasaran atau kriteria kerja yang telah ditetapkan dan disepakati. Pegawai yang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik akan memiliki efisiensi kerja yang tinggi. Sebaliknya, jika pegawai tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan perusahaan, maka kinerjanya akan dianggap buruk atau lemah.

Oleh sebab itu, dalam suatu perusahaan atau instansi, kinerja pegawai sangat berperan penting dalam usaha pencapaian tujuan instansi. Data yang diperoleh dari Bank BJB Kantor Cabang Tamansari dirasa masih belum cukup untuk dijadikan sebagai landasan penelitian. Untuk memastikan kondisi sebenarnya mengenai kinerja pegawai di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari maka peneliti melakukan pra survey dengan membagikan kuesioner secara acak kepada 30 pegawai pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari untuk dijadikan sebagai responden. Berikut ini merupakan hasil kuesioner pra survey pada variabel kinerja pegawai.

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Pra-Survey Kinerja Pegawai Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
Kinerja Karyawan	Kualitas	5	9	8	4	4	83	2,76
	Kuantitas	4	8	10	6	2	84	2,80
	Tanggung Jawab	2	7	6	11	2	96	3,20
	Kerjasama	5	7	8	8	2	85	2,83
	Inisiatif	3	10	9	6	3	92	3,06
Skor Rata-Rata								2,93

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survey oleh peneliti, (2024)

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa hasil dari pra survey variabel kinerja pegawai Bank BJB Kantor Cabang Tamansari menunjukkan skor rata-rata sebesar 2,93. Adapun dimensi kinerja yang berada di bawah rata-rata yaitu dimensi kualitas memiliki skor rata-rata sebesar 2,76 menunjukkan kualitas kerja yang masih belum memenuhi syarat dan standar, dimensi kuantitas dengan skor rata-rata sebesar 2,80 menunjukkan penyelesaian pekerjaan yang tidak tepat waktu dengan yang telah ditetapkan, dan dimensi kerjasama dengan skor rata-rata sebesar 2,83 yang menunjukkan pegawai dalam melakukan pekerjaan harus menunggu perintah terlebih dahulu baru melaksanakan pekerjaannya sehingga memperlambat hasil kerjanya.

Terdapat faktor yang dominan menjadi penyebab atau faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya kinerja pegawai di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari, baik yang berasal dari diri sendiri maupun yang berasal dari lingkungan perusahaan. Hasil yang optimal sangat dipengaruhi oleh kinerja yang baik dari setiap pegawai. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Kasmir (2019), Adapun kondisi yang mempengaruhi kinerja yaitu konflik kerja, kompensasi, lingkungan kerja, stres kerja, kepuasan kerja. Dalam hal ini untuk mengetahui lebih dalam mengenai faktor yang dominan menjadi penyebab turunnya kinerja pegawai pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari, maka peneliti melakukan pra survey terhadap 30 pegawai yang menjadi responden. Berikut ini data yang diperoleh mengenai faktor yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.

Tabel 1.6
Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kinerja Pegawai pada Bank BJB KC Tamansari

Varibel	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
Kompensasi	Kompensasi Langsung	0	1	8	20	1	111	3,70
	Kompensasi Tidak Langsung	0	1	4	19	6	120	4,00
Skor Rata-Rata								3,85
Lingkungan Kerja	Kenyamanan	0	1	2	21	6	134	4,46
	Hubungan Atasan	0	0	4	19	7	123	4,10
	Keamanan	0	1	4	17	8	122	4,06
Skor Rata-Rata								4,20
Stres Kerja	Stres Organisasi	1	2	17	8	2	98	3,26
	Stres Lingkungan	1	8	13	6	2	90	3,00
	Stres Individu	0	5	14	10	1	97	3,23
Skor Rata-Rata								3,16
Konflik Kerja	Komunikasi Kerja	4	8	5	7	6	93	3,10
	Perbedaan Pendapat	5	5	8	7	5	92	3,07
	Pertentangan	3	8	6	6	7	96	3,20
	Perbedaan Harapan	4	6	4	10	6	98	3,26
Skor Rata-Rata								3,15
Kepuasan Kerja	Kepuasan Terhadap Pekerjaan	3	4	6	12	5	102	3,40
	Kepuasan Terhadap Imbalan	4	5	8	5	8	98	3,26
	Kesempatan Promosi	4	4	10	5	7	97	3,23
Skor Rata-Rata								3,29
Rata-Rata = Total : Jumlah Responden (30 Orang)								
Skor Rata-Rata = Jumlah Rata-Rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survey oleh peneliti, (2024)

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat dilihat bahwa variabel konflik kerja dan stres kerja diduga berpengaruh terhadap Bank BJB Kantor Cabang Tamansari, hal ini karena variabel konflik kerja dan stres kerja memiliki nilai terendah dibanding variabel lainnya. Variabel konflik kerja dengan hasil skor rata-rata sebesar 3,15 dan variabel stres kerja dengan hasil skor rata-rata sebesar 3,16.

Berdasarkan hasil pra survey diatas penurunan kinerja salah satunya dipengaruhi oleh konflik kerja. Yuliana, Supardi, & Wulandari (2019), mendefinisikan konflik kerja adalah suatu keadaan konflik antara dua atau lebih anggota suatu organisasi atau kelompok dalam suatu organisasi yang timbul karena kesamaan kegiatan mempunyai status, tujuan, nilai, dan penyajian yang berbeda. Konflik yang tidak terselesaikan dapat menyebabkan stres, menurunkan semangat kerja, dan meningkatkan ketidakpuasan diantara pegawai. Pegawai yang terlibat konflik berkepanjangan cenderung menunjukkan produktivitas yang menurun absen yang lebih sering, dan memiliki kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan. Selain itu, konflik dapat menghambat komunikasi yang efektif dan kerjasama antar pegawai, yang akhirnya mengganggu pencapaian organisasi.

Oleh karena itu, penting untuk memahami penyebab konflik dan menerapkan strategi manajemen konflik yang efektif. Dengan demikian, dampak negatif konflik dapat diminimalisir dan kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui peningkatan komunikasi, kolaborasi, dan pemecahan masalah secara efektif.

Untuk memperkuat penelitian ini, dan untuk mengetahui bagaimana konflik kerja di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari, maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden

pegawai. Berikut hasil pra survey penelitian pendahuluan mengenai konflik kerja dapat dilihat pada Tabel 1.7 sebagai berikut:

Tabel 1.7
Hasil Kuesioner Pra-Survey Konflik Kerja di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
Konflik Kerja	Komunikasi Kerja	4	8	5	7	6	93	3,10
	Perbedaan Pendapat	5	5	8	7	5	92	3,07
	Pertentangan	3	8	6	6	7	96	3,20
	Perbedaan Harapan	4	6	4	10	6	98	3,26
Skor Rata-Rata								3,15

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survey oleh peneliti, (2024)

Berdasarkan Tabel 1.7 dapat dilihat bahwa hasil pra survey variabel konflik kerja memiliki skor rata-rata sebesar 3,15. Dimana terdapat empat dimensi dalam variabel konflik kerja dan dimensi yang memiliki skor rata-rata terendah yaitu dimensi komunikasi kerja yang memiliki skor sebesar 3,10 dan dimensi perbedaan pendapat yang memiliki skor sebesar 3,07. Dimensi komunikasi kerja berkaitan dengan situasi dimana pegawai tidak mampu dalam menyampaikan dan menerima informasi secara efektif. Sedangkan dimensi perbedaan pendapat berkaitan dengan variasi pandangan, ide, dan interpretasi antar pegawai mengenai suatu masalah atau situasi kerja.

Selain konflik kerja, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu stres kerja. Menurut Mangkunegara dalam Agus Widia Asmara (2020) menyatakan stres kerja adalah suatu kondisi dimana pegawai merasakan tekanan dalam menghadapi pekerjaan. Menurut Robbins dalam Agus Widia Asmara (2020)

stres merupakan kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan, atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Penanganan stres yang kurang seringkali mengakibatkan seseorang tidak mampu berinteraksi secara aktif baik di dalam maupun diluar lingkungan kerja. Mengingat dampak stres terhadap kinerja pegawai, maka pengelolaan stres perlu diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan agar tujuan organisasi dapat lebih mudah dicapai.

Oleh karena itu, perlu diberikan perhatian yang serius terhadap stres kerja di lingkungan kerja. Dengan memastikan bahwa stres kerja diidentifikasi dan ditangani dengan baik, perusahaan dapat menciptakan atmosfer dimana pegawai merasa nyaman dan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kesejahteraan pegawai, tetapi juga akan menguntungkan perusahaan melalui peningkatan produktivitas dan kualitas kerja. Berikut hasil pra survey terhadap 30 responden pegawai Bank BJB Kantor Cabang Tamansari yang bisa dilihat pada Tabel 1.8.

Tabel 1.8
Hasil Kuesioner Pra-Survey Stres Kerja di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
Stres Kerja	Stres Lingkungan	1	2	17	8	2	98	3,26
	Stres Organisasi	1	8	13	6	2	90	3,00
	Stres Individu	0	5	14	10	1	97	3,23
Skor Rata-Rata								3,16

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survey oleh peneliti, (2024)

Berdasarkan Tabel 1.8 dapat dilihat bahwa hasil pra survey variabel stres kerja memiliki skor rata-rata sebesar 3,16. Dimana terdapat tiga dimensi dalam variabel stres kerja dan dimensi dengan skor rata-rata terendah yaitu dimensi stres organisasi, dengan skor rata-rata sebesar 3,0. Stres organisasi berkaitan dengan pekerjaan yang mengacu kepada beban kerja, waktu kerja, dan sejauh mana tekanan, ketegangan, atau stres yang dialami oleh seorang pegawai terkait pekerjaannya. Pegawai yang tidak mampu melaksanakan tugasnya dapat mengalami stres kerja, yang mengakibatkan menurunnya kinerja pegawai di perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Bank BJB Kantor Cabang Tamansari”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses perumusan masalah yang akan diteliti. Sedangkan rumusan masalah merupakan gambaran mengenai permasalahan yang tercakup di dalam penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan Cakupan atau lingkup masalah yang akan diteliti. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah yang berkaitan dengan fenomena kinerja pegawai pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi sebagai berikut:

1. Konflik Kerja

- a. Kurangnya jalinan komunikasi yang baik antar sesama pegawai maupun dengan atasan
- b. Kurangnya keterbukaan dan kemauan untuk mendengarkan pandangan orang lain

2. Stres Kerja

- a. Kurang maksimalnya pegawai dalam menyelesaikan tuntutan tugas yang diberikan pekerjaannya

3. Kinerja Pegawai

- a. Kurangnya kualitas kerja baik kerapihan, ketelitian, dan kesesuaian
- b. Kurangnya kuantitas kerja sehingga pegawai masih tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya
- c. Kurangnya sikap kerjasama antar pegawai untuk saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam menyusun penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Bagaimana Konflik kerja di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
2. Bagaimana Stres kerja di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
3. Bagaimana Kinerja pegawai di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

4. Seberapa besar pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari baik secara simultan maupun secara parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari adalah untuk mengetahui dan menganalisa:

1. Konflik kerja pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
2. Stres kerja pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
3. Kinerja pegawai pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
4. Besarnya pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari secara simultan maupun parsial

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis, tetapi dapat berguna juga bagi pembaca. Adapun kegunaan yang diharapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan secara teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan pertimbangan ilmu pengetahuan khususnya bagi peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dalam pendalaman bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

3. Sebagai ilmu pengetahuan untuk kesesuaian antara teori dan praktik khususnya terkait dengan kinerja pegawai juga dengan faktor-faktor lainnya.
4. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, yaitu manfaat teoritis/akademis, maupun praktis. Guna teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu manajemen dan konsep konflik kerja, stres kerja, serta pengaruh terhadap kinerja pegawai. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
 - a. Peneliti dapat menerapkan ilmu ekonomi tepatnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang diperoleh selama perkuliahan.
 - b. Peneliti lebih memahami mengenai konflik kerja yang ada di setiap pegawai Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.
 - c. Peneliti dapat memperdalam pemahaman mengenai stres kerja yang terjadi di setiap pegawai Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.
 - d. Peneliti dapat menganalisis, mengetahui serta menilai mengenai konflik kerja, stres kerja, dan kinerja pegawai.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai upaya untuk mengembangkan dan mengevaluasi konflik kerja, stres kerja, dan kinerja pegawai pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.

3. Bagi pihak lain

Sebagai tambahan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia dan referensi bacaan bagi peneliti selanjutnya.