

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan zaman seperti saat ini, persaingan dalam peningkatan sumber daya manusia memiliki peranan sangat penting bagi organisasi maupun perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan sehingga dapat dikatakan sumber daya manusia merupakan salah satu asset terpenting dari asset lainnya yang dimiliki perusahaan. Menurut (Simamora, 2004) sumber daya manusia adalah sebagai pemanfaatan, pelayanan, pengembangan, penilaian dan manajemen pembalasan pada individu yang termasuk sebagai anggota sebuah organisasi kerja. Sedangkan (Huselid dan Becker BE, 2011) menyatakan salah satu investasi perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalam perusahaan dan bertujuan untuk memberikan keuntungan bagi perusahaan baik dalam jangka panjang atau pendek.

Berdasarkan beberapa teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan kunci keberhasilan perusahaan. Karena kunci keberhasilan perusahaan tidak dilihat hanya pada keuangan dan teknologi namun pada faktor SDM nya juga. Jika sumber daya manusia bagus maka perusahaan juga akan semakin maju dan bisa menguntungkan perusahaan itu sendiri. Hal ini membuat kinerja mempunyai arti penting bagi karyawan dengan adanya penilaian kinerja merupakan bentuk atasan untuk

memberikan perhatian kepada karyawan, disamping itu juga akan mendorong karyawan untuk berprestasi.

Kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi (Abdullah, 2014). Sedangkan menurut Robbins (2016:260) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Dalam penelitian Fatima (2016) pada PT.Bank Muamalat Tbk Cabang Makasar terciptanya komitmen organisasional dapat dilakukan dengan cara memotivasi seorang karyawan. Motivasi kerja merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan komitmen organisasional seorang karyawan. Apabila karyawan mempunyai motivasi untuk mencapai tujuan pribadinya, maka mereka harus meningkatkan kinerja. Meningkatnya kinerja karyawan akan meningkatkan pula kinerja perusahaan.

PT. Bank Central Asia Tbk merupakan suatu lembaga keuangan bank yang diharapkan mempunyai kinerja yang berorientasi kepada pencapaian tujuan yang optimal. Dalam pencapaian tujuan berdasarkan visi dan misi perusahaan bercermin pada bagaimana perilaku perusahaan yang merupakan faktor yang dapat memperlancar ataupun menghambat pelaksanaan tugas dan pekerjaan pegawainya (Elvita 2017). PT. Bank Central Asia Tbk memiliki banyak cabang di Indonesia salah satunya di Kabupaten Kediri yang

melayani nasabah Bank BCA untuk membuat rekening baru, membuat rekening BCA bisnis, setor tunai, penarikan dana simpanan. Di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Kediri memiliki beberapa divisi di dalamnya yakni kepala cabang, frontliner, back office, account officer, dan Lending officer yang memiliki peran dan tugas masing-masing sesuai visi misi perusahaan. PT. Bank Central Asia Tbk KCU Kediri ini memberikan kontribusi yang besar bagi masyarakat dan sukses mengelola bisnisnya, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti karena ada potensi kinerja karyawannya sangat berperan penting dalam kesuksesan lembaga keuangan tersebut.

Di penelitian ini penulis mengambil sampel bagian Lending officer. Lending officer adalah profesi yang tugas utamanya menyalurkan dan mengawasi dana berdasarkan rekomendasi funding officer untuk mengajukan kredit, baik di perbankan maupun lembaga keuangan lainnya. Lending officer bertanggung jawab terhadap pertumbuhan dan kualitas kredit bank, termasuk di dalamnya membina hubungan baik dan monitor perkembangan nasabah yang dihandel. Berikut data pencapaian kinerja karyawan divisi Lending officer PT. Bank Central Asia Tbk KCU Kediri di bulan januari – maret 2022.

**Tabel 1. 1 Target Pencapaian Kinerja Karyawan Divisi Lending Officer
Pada PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Kediri.**

Karyawan	Target Kredit JutaRp	Realisasi Kinerja Karyawan Lending Officer (Bulan)			Keterangan
		Januari (2022)	February (2022)	Maret (2022)	
1	100	105	102	97	Tercapai
2	100	100	97	103	Tercapai
3	100	102	101	97	Tercapai
4	100	106	99	98	Tercapai
5	100	101	101	103	Tercapai
6	100	104	100	98	Tercapai
7	100	90	82	78	Tidak Tercapai
8	100	101	102	99	Tercapai
9	100	101	99	102	Tercapai
10	100	99	99	103	Tercapai
11	100	85	75	72	Tidak Tercapai
12	100	104	101	96	Tercapai
13	100	101	99	102	Tercapai
14	100	81	75	90	Tidak Tercapai
15	100	101	96	105	Tercapai
16	100	104	100	97	Tercapai
17	100	103	99	98	Tercapai
18	100	98	102	100	Tercapai
19	100	100	103	98	Tercapai
20	100	101	102	98	Tercapai
21	100	89	75	70	Tidak Tercapai
22	100	104	99	98	Tercapai
23	100	89	85	72	Tidak Tercapai
24	100	104	101	99	Tercapai
25	100	101	103	97	Tercapai
26	100	101	99	101	Tercapai
27	100	102	97	103	Tercapai
28	100	103	101	97	Tercapai
29	100	89	82	76	Tidak Tercapai
30	100	99	100	102	Tercapai
31	100	79	75	87	Tidak Tercapai
32	100	101	103	97	Tercapai

33	100	100	106	96	Tercapai
34	100	87	79	78	Tidak Tercapai
35	100	85	78	88	Tidak Tercapai
36	100	101	96	105	Tercapai
37	100	102	102	97	Tercapai
38	100	101	100	99	Tercapai
39	100	102	103	98	Tercapai
40	100	104	101	100	Tercapai
Total		3930	3819	3794	Menurun

Sumber : *Data dalam Juta Rupiah PT. BCA Tbk KCU Kediri Bulan Januari – Maret 2022*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan divisi Lending officer dalam bulan januari - maret 2022 mengalami penurunan dari target pencapaian kredit di setiap bulannya. Hal ini disebabkan oleh kinerja lending officer yang kurang maksimal, sehingga target yang ditentukan tidak tercapai secara baik. Indikator untuk mengukur kinerja karyawan menurut (Robbins 2016:260) adalah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian.

Dari penjelasan diatas bisa di simpulkan bahwa kinerja divisi Lending officer mengalami penurunan dari pencapaian target kredit pada bulan januari– maret 2022 yang diukur dengan kuantitas yang mereka capai masih belum bisa maksimal dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Serta dalam pelaksanaan tugas para karyawan ada yang tidak memakai seragam saat terjun di lapangan untuk mencari nasabah dan sering mencari nasabah di bukan wilayahnya. Dari segi kualitas dan tanggung jawab karyawan Lending officer masih kurang maksimal saat menghadapi komplain dari nasabah.

Penyebab dari kinerja karyawan Lending officer yang masih mengalami penurunan dari pencapaian target kredit tidak terjadi begitu saja

melainkan ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Pekerjaan selalu membawa konsekuensi yang berbeda, dampak yang ditimbulkan dari pekerjaan ada yang positif dan ada yang negatif. Dampak positif dari pekerjaan yang dilakukan antara lain adalah kepuasan kerja, sedangkan dampak negatif yang ditimbulkan dari suatu pekerjaan adalah beban kerja yang menyebabkan terjadinya stres. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, akan membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Perubahan tersebut membawa akibat berupa tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kinerja mereka sendiri. Setiap individu mengalami stres terutama individu yang kurang dapat menyesuaikan dirinya dengan perkembangan tersebut (Mardiana, T dan Muafi, 2004).

Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan. Menurut (Robbin, 2002:318) stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dia capai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Menurut (Sari,2008) meneliti tentang pengaruh sumber-sumber stress kerja terhadap kinerja karyawan yang menunjukkan bahwa individual stress berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian Lending officer Bank BCA KCU Kediri pada tanggal 18 Mei 2022, menjelaskan mengenai kinerja karyawan dalam pencapaian target kredit pada bulan Januari sampai Maret 2022 masih mengalami penurunan. Stres kerja pada karyawan diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan dan tidak termotivasi, sehingga menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal. Faktor penyebab penurunan kinerja selain stres adalah motivasi kerja.

Motivasi adalah suatu tindakan atau penggerak yang menghasilkan semangat kerja pada diri seseorang agar mampu bekerja sama dalam memunculkan suatu ide kerja untuk mencapai target yang diinginkan (Hasibuan, 2017). Ada pendapat lain yakni (Sutrisno, 2011:109) motivasi merupakan hal yang paling penting bagi setiap organisasi pemerintah atau swasta. Motivasi sebagaimana diketahui bahwa motivasi merupakan dorongan batin yang menjadi titik tolak bagi setiap organisasi dalam melakukan sesuatu guna mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi menjadi salah satu faktor pendukung kinerja karyawan menurut (Siagian, 2012) mengatakan bahwa motivasi adalah keadaan kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan dan motif itulah yang mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap, dan tindak tanduk seseorang yang selalu

dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi. Jadi besar kemungkinan dengan adanya motivasi yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurunya kinerja pada divisi Lending officer di duga karena motivasi kerja yang rendah. Pemberian motivasi juga berarti memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mampu mengembangkan kemampuan dan dorongan semaksimal mungkin. Pemberian motivasi berupa jaminan keselamatan kerja dan kesejahteraan karyawan mampu mengembangkan kompetensi dan dorongan semaksimal mungkin karyawan untuk berprestasi. Kurangnya motivasi pada divisi Lending officer menyebabkan karyawan kurang mampu mengembangkan kreatifitas yang mereka miliki untuk meningkatkan prestasi. Faktor tersebut yang menyebabkan kinerja karyawan menurun serta karyawan belum bisa mengerahkan kemampuannya.

Oleh karena itu stres dan motivasi kerja akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan, stres dan motivasi kerja yang baik akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan, sebaliknya jika stres dan motivasi kerja tidak baik maka akan mempengaruhi kinerja karyawan, demikian pula tujuan perusahaan sulit untuk dicapai.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Lending Officer PT. Bank Central Asia Tbk KCU Kediri)”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bank BCA KCU Kediri ?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bank BCA KCU Kediri ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan Bank BCA KCU Kediri.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Bank BCA KCU Kediri.

1.4 Manfaat

- 1) Manfaat Teoristis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan latar belakang masalah yang sama dan sebagai pengetahuan yang bisa dikembangkan oleh peneliti selanjutnya serta sebagai masukan atau penambah data terkait dengan stress kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

- 2) Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar penelitian bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti dengan permasalahan yang sama dan diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi tentang bagaimana kondisi stress kerja dan motivasi kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan fokus dan tidak melebar dari pembahasan, maka dari pihak peneliti membatasi penelitian ini pada stress kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan di BANK BCA KCU Kediri.